



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO PARA EL ADULTO
MAYOR CASO EMPRESA DE COLPENSIONES MANIZALES**

CARLOS ARTURO BURITICÁ ATEHORTÚA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MANIZALES, COLOMBIA**

2014



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO PARA EL ADULTO
MAYOR CASO EMPRESA DE COLPENSIONES MANIZALES**

CARLOS ARTURO BURITICÁ ATEHORTÚA

Trabajo final de Maestría:

Maestría en Administración

Presentado a:

Comité Asesor de Posgrados

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MANIZALES, COLOMBIA**

2014

TITULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO PARA EL ADULTO MAYOR
CASO EMPRESA DE COLPENSIONES MANIZALES

TITLE

DESIGN OF A SERVICE MANAGAMENT SYSTEM FOR SENIORS COLPENSIONES
MANIZALES HEADQUARTERS COMPANY CASE

PLABRAS CLAVE

Adulto mayor

Modelo de gestión del servicio

KEYWORDS

Senior

Service management model

RESUMEN

El siguiente estudio analiza el modelo de gestión del servicio de Colpensiones, basándose en: la percepción del usuario adulto mayor de la Oficina Sede Manizales, los procesos actuales de la entidad y la utilización del recurso, Para sugerir estrategias nuevas para mejorar el servicio de atención y brindar un valor agregado a sus usuarios como lo son los pensionados; propuestas para trabajar internamente con los colaboradores y mancomunadamente con otras entidades de la misma línea.

SUMMARY

The following study analyzes the management model of Colpensiones service, based on: the perception of the elderly user of Manizales Headquarters Office, the current processes of the organization and resource administration, to suggest new strategies in order to improve attention service and provide an added value to their users such as pensioners; proposals to work internally with partners and jointly with other entities in the same line.

Dedicatoria

Este trabajo se lo quiero dedicar a mi esposa, Adriana Isabel Hoyos Tamayo, quien ha sido la persona que me ha brindado un apoyo incondicional y que siempre está apoyándome en todos mis quehaceres cotidianos, motor importante para dar calor humano a nuestro núcleo familiar. Además a mis hijos, Carlos y Mariana, que son la parte vital de mí ser, quienes me motivan diariamente con sus buenos resultados académicos, sus buenas costumbres y lo más importante a ser unos buenos seres humanos.

Agradecimientos

El presente trabajo de Grado fue supervisado por el profesor: Oscar Eduardo Meza Aguirre, a quien deseo darle los más sinceros agradecimientos por su apoyo, y demás docentes por hacer posible este estudio, su paciencia, su asesoría acertada, por sus buenos principios y siempre ese ánimo de incentivar me a hacer las cosas con calidad.

Pero no quiero dejar sin dar gratitud a “Dios”, porque él me ha brindado sus bondades y mi sabiduría para realizar este trabajo.

Resumen

El siguiente estudio analiza el modelo de gestión del servicio de Colpensiones, basándose en: la percepción del usuario adulto mayor de la Oficina Sede Manizales, los procesos actuales de la entidad y la utilización del recurso, Para sugerir estrategias nuevas para mejorar el servicio de atención y brindar un valor agregado a sus usuarios como lo son los pensionados; propuestas para trabajar internamente con los colaboradores y mancomunadamente con otras entidades de la misma línea.

Contenido

1	Diseño De Un Sistema De Gestión Del Servicio Para El Adulto Mayor Caso Empresa De Colpensiones Manizales	17
1.2	Problema y antecedentes del problema de investigación	17
1.2.1	Planteamiento del problema	17
1.2.2	Formulación del problema	18
1.2.3	Antecedentes del problema de investigación	18
2	Justificación	23
3.	Objetivos	25
3.1	Objetivo general	25
3.2	Objetivos específicos	25
3.3	Pregunta De Investigación	25
4.	Marco Teórico	26
4.1	Propuesta de Mintzberg	26
4.2	Propuesta de Sandhusen	27
4.3	Propuesta de Barney	27
4.4	Propuesta de Philip	28
4.5	Propuesta de Lovelock	28
4.6	Propuesta de Stephen Covey	28
4.7	Propuesta de Eduardo Morón	29
4.8	Propuesta de Frederick Lordon	29
4.9	Propuesta de Álvaro Martin Forero	29
4.10	Propuesta de Borja Suarez	30
4.11	Propuesta de Perrot	30
4.12	Propuesta de Legis: Cartilla de Seguridad Social y Pensiones, 2015.	31

5. Marco Conceptual y de Procesos	33
5.1 Modelo de servicio de Colpensiones.....	34
6. Metodología.....	35
6.1 Tipo de investigación.....	35
6.2 Universo del estudio.....	35
6.3 Muestra	36
6.4 Delimitación del estudio	38
6.4.1 Tipo de Investigación.....	38
6.4.2 Tipo de Estudio.	38
6.4.3 Delimitación.....	38
6.5 Variables e indicadores.....	38
6.5.1 Variables	38
6.5.2 Indicadores	38
6.6 Instrumentos De Recolección De Información	39
6.7 Procesamiento y análisis de información	39
6.8 Objetivo de la Encuesta	39
7. Modelo de Servicio Propuesto	60
7.1 Propuestas para mejorar el servicio.....	60
7.1.1 Orientación en filas	60
7.1.2 Adecuación y espacio de las instalaciones del PAC.....	60
7.1.3 Tiempo en filas	61
7.1.4 Actitud del personal al atender al adulto mayor	61
7.1.5 Cuando cumple con el tiempo laboral para pensión Colpensiones lo notifica	61
7.1.6 Lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones, ha sido oportuna y rápida.....	62

7.1.7 Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son un indicador de un buen servicio ...	62
7.1.8 Las peticiones de reconocimiento de pensión deben demorarse más de 4 meses	63
7.1.9 Las solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro de los términos legales.....	63
7.1.10 El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo	64
7.1.11 Las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión.....	64
7.1.12 Si está en un fondo de pensiones privado le gustaría trasladarse a Colpensiones	64
7.1.13 Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor	65
7.1.14 Colpensiones da un auxilio funerario a quien sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se compruebe que alguien pago los gastos fúnebres.....	65
7.1.15 Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad.....	65
7.1.16 Colpensiones debe realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior	66
7.1.17 Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor con cajas de compensación familiar	66
7.1.18 Colpensiones resolverá el atraso del régimen de prima media (RPM) en el tiempo prometido.	66
7.2 Nuevo escenario para el año 2015.....	67
7.2.1 Pilares	67
7.2.1.1 <i>Ganar confianza del ciudadano</i>	67
7.2.1.2 <i>Programas de cuidado al adulto mayor</i>	68
7.2.1.3 <i>Campañas masivas de afiliación</i>	68
7.2.1.4 <i>Concepto de no diluir las responsabilidades</i>	68
7.2.1.5 <i>Estrategia digital: trámites en línea</i>	68

7.2.1.6	<i>Creación de la cultura organizacional</i>	68
7.2.1.7	<i>Educación en historia laboral</i>	69
7.2.1.8	<i>Cambios del nuevo escenario</i>	69
7.2.1.9	<i>Digiturnos</i>	69
7.2.1.10	<i>Estadística de atención</i>	70
7.2.1.11	<i>Conpes</i>	71
7.2.1.12	<i>Tacos de Colores</i>	71
9.	Conclusiones	74
10.	Recomendaciones.....	81
11.	Glosario	87
12.	Bibliografía	94

Lista de Tablas

Tabla 1 Muestra	37
Tabla 2 Muestra - Porcentaje	37
Tabla 3 Población encuestada.....	40
Tabla 4 Población encuestada.....	40

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1 ¿Cómo fue la Orientación en Filas?.....	41
Ilustración 2 ¿Cómo califica la adecuación y espacio de las Instalaciones del PAC?.....	42
Ilustración 3 ¿Cómo Considera el Tiempos en Filas?	43
Ilustración 4 ¿Cómo fue la Actitud del Personal al atenderlo?.....	44
Ilustración 5 ¿Cuándo cumple con el tiempo laboral para pensión Colpensiones lo notifica?.....	45
Ilustración 6 ¿Cuándo lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones ha sido oportuna y rápida?.....	46
Ilustración 7 ¿Mencione si las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es un indicador de buen servicio?	47
Ilustración 8 ¿Su petición de reconocimiento de pensión debe demorarse más de 4 meses?..	48
Ilustración 9 ¿Las solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro del término legal?	49
Ilustración 10 ¿El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo?.....	50
Ilustración 11 ¿Las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión?	51
Ilustración 12 ¿Si está en un fondo de pensión privado le gustaría trasladarse a Colpensiones?	52
Ilustración 13 ¿Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor?	53
Ilustración 14 ¿Sabía que Colpensiones da un auxilio funerario a quién sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se comprueba que alguien pago los gastos fúnebres?.....	54
Ilustración 15 ¿Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad?	55

Ilustración 16 ¿Colpensiones debe de realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior?	56
Ilustración 17 ¿Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor, con cajas de compensación familiar en todo el país?	57
Ilustración 18 ¿Considera usted que Colpensiones resolverá el atraso del Régimen de Prima Media (RPM) en el tiempo prometido?	58
Ilustración 19 ¿Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensiones para el afiliado?.....	59

Lista de Anexos

ANEXO 1 Encuesta medición de satisfacción al ciudadano Regional Eje Cafetero.....	97
ANEXO 2 Tabulación de la encuesta de satisfacción al Ciudadano	99
ANEXO 3 Servicios y procesos que realiza COLPENSIONES MANIZALES al adulto mayor	100

Introducción

El presente trabajo, comprende el estudio del diseño del sistema de Gestión del Servicio para el Adulto Mayor, caso empresa Colpensiones Manizales, en él se pretende encontrar todas las falencias, mostrar cómo es su administración y servicio; para sacar conclusiones y proponer un modelo de mejora del servicio integral al adulto mayor, con calidad y eficiencia.

El adulto mayor en Colombia y en el mundo, ha tenido muchas dificultades y a medida que le pasan los años se le va cerrando la brecha de productividad y campo de acción, por ende pierde habilidades, destrezas y oportunidades; esta investigación se motivó a realizar porque en Colombia instituciones a las cuales el estado les delegó autoridad y autonomía de custodiar al adulto mayor, como fue el Seguro Social y Cajanal, no cumplieron con las expectativas que la gente necesita y el Gobierno, llegando a situaciones de clausura de estos entes porque no desempeñaron la misión para la cual fueron creados.

A raíz de la terminación o clausura del seguro Social y Cajanal, el Gobierno Nacional, determinó la creación de un ente que cumpliera con la misión, visión y políticas de las entidades que fueron negligentes e irresponsables. Nació Colpensiones el cual ha asumido todos los problemas e inconvenientes del Adulto Mayor (pensionados y empleados postulantes a pensión), que ha venido solucionando todos los problemas heredados por las dos entidades antes mencionadas.

Colpensiones Manizales, es empresa que ha tomado la decisión de realizar ciertos cambios fundamentales en pro del adulto mayor, y para ello se ha valido de proponer unos objetivos como son: diagnóstico actual del adulto mayor, descripción de los procesos, analizar a la organización en cuanto manejo de los recursos y de acuerdo a ello proponer cambios estructurales de compromiso a la misión, visión y objetivos; a la vez plantear estrategias de mercadeo innovador, para que sus usuarios tengan un buen vivir.

Con base en los objetivos propuestos, se pretende demostrar cuales son las fortalezas y debilidades, que posee en el momento Colpensiones Manizales, para realizar unas conclusiones y recomendaciones que puedan ayudar a mejorar el servicio del adulto mayor.

Para este trabajo de grado, es importante contar con las personas afectadas o directamente relacionadas de estudio, como son los adultos mayores, usuarios de Colpensiones Manizales, para medir y conocer las necesidades o falencias en el estudio, para ello se aplicó una encuesta de satisfacción la cual arrojó varios puntos positivos y otros que proponen mejoras de atención.

De acuerdo al estudio se llegó a una serie de conclusiones y recomendaciones, las cuales se pondrán en marcha a partir del año 2015, como algo prioritario e indispensable para que Colpensiones Manizales se acerque a la calidad total.

1 Diseño De Un Sistema De Gestión Del Servicio Para El Adulto Mayor Caso

Empresa De Colpensiones Manizales

1.2 Problema y antecedentes del problema de investigación

1.2.1 Planteamiento del problema

La humanidad, desde la creación del hombre siempre ha tenido que trabajar para conseguir su sustento, se ha sometido a trabajos forzados y a largas jornadas, siempre trabajando para un patrón ya sea persona natural o jurídica, la distribución de la riqueza no ha sido equitativa, ni justa.

Por ésta razón, en el siglo XIX, algunas personas consideraron que el ser humano que trabajaba necesitaba tener un bienestar cuando llegara a viejo, a edad mayor o por invalidez.

En nuestro país Desde 1819 empieza a hacerse toda la construcción de la seguridad social, el gobierno nacional en aquella época en cabeza de Bolívar empezó a diseñar todo el tejido de construcción de un sistema de salud muy empírico basado en el modelo europeo. Primero fueron las fuerzas militares cuando se garantizaba la existencia de recursos para los lisiados de la guerra, es decir los militares incapacitados.

Al pasar los años y el tiempo, el gobierno ha modificado las pensiones en cuanto a que unos han sido trabajadores oficiales y otros públicos en el régimen oficial y dependiendo del grado de responsabilidad se iban pensionando, los que trabajaban en empresas particulares tenían una edad más larga para poder ser beneficiario de la pensión.

Después de hacer un pequeño recuento sobre las pensiones este estudio se enfocará al diseño de un sistema de gestión del servicio para el adulto mayor, caso empresa Colpensiones Manizales, a través de la historia en nuestro país ha habido innumerables problemas y descuidos hacia el adulto mayor, lo que se pretende es hacer un diagnóstico, recomendaciones y propuesta de mejoras en Colpensiones Manizales; para que este ser que

ha sido tan valioso se le dé la importancia que merece después de haber dejado sus mejores años y trabajar por el país.

Es importante plantear algunas preguntas de relevancia para este trabajo y son las siguientes:

Quien: ¿A quiénes afecta el problema en Colpensiones Manizales?

Que: ¿Cuál es el problema de Colpensiones Manizales?

Cuando: ¿Cuándo se produce el problema con el adulto mayor?

Dónde: ¿Dónde está el problema que ocurre?

Porque: ¿Porque es importante solucionar el problema al adulto mayor?

Como: ¿Cuántas partes están involucradas en Colpensiones Manizales?

1.2.2 Formulación del problema

¿Cómo optimizar las estrategias de marketing de servicio (aprovechar la estrategia del mercado y a la vez cumpliendo con calidad), gerencia de servicio por la alta dirección (proponiendo cambios e innovación y seguimientos para cumplir con los objetivos) y la aplicación de recursos de bienestar, atención, asertividad y capacidades de respuesta inmediata; para el adulto mayor por parte de Colpensiones Manizales (contratar personal idóneo, con sentido de pertenencia hacia la institución y por ende con sus usuarios potenciales)?

1.2.3 Antecedentes del problema de investigación

Los fondos de pensiones son una invención relativamente reciente en la historia de la humanidad. Surgieron en Prusia en el siglo XIX como un sistema de reparto; esto es, a través de la generación de un fondo único con la finalidad de servir de fuente de ingreso permanente para los enfermos y para las personas mayores que dejaban de trabajar. Con anterioridad al surgimiento de los fondos de pensiones los adultos mayores debían de trabajar hasta su muerte o recibir apoyo de sus familias. Este sistema se extendió por Europa y los Estados

Unidos y llegó a América Latina en 1924, cuando se establece en Chile el primer programa de seguridad social que contemplaba pensiones.

Los sistemas de reparto usualmente tienen tres formas de aumentar los fondos que gestionan: incrementando la tasa de cotización, aumentando los aportes estatales o deteriorando el nivel de beneficios recibido (como los recientes incrementos en las edades de jubilación en varios países de la Unión Europea). Durante las últimas décadas, los sistemas de reparto vienen enfrentando crecientes problemas de financiamiento debido, entre otros factores, a los cambios demográficos que se vienen produciendo en muchos países, esto es, cada vez son menos los jóvenes y más las personas que se jubilan. Por lo tanto, cada vez es más difícil sostener los sistemas de reparto.

Como una alternativa a los sistemas de reparto surgieron los sistemas de capitalización individual administrados por empresas privadas. En un principio fueron sistemas voluntarios, sobre todo en los Estados Unidos, y posteriormente desde 1980 en Chile se generó, como un sistema obligatorio, las administradoras privadas de fondos de pensiones, más conocidas como AFP. El sistema de AFP tiene la gran ventaja de no depender del Estado y estar basado en cuentas individuales de capitalización; son finalmente una especie de cuentas de ahorro de largo plazo que pueden ser invertidas en forma profesional en diversos activos financieros como depósitos en los bancos, bonos del sector público y privado y acciones de empresas.

En el Perú coexisten el sistema de reparto, a través de la Oficina Nacional Previsional (ONP), con el sistema de capitalización individual, a través de las AFP. El surgimiento del sistema de AFP en nuestro país ha permitido avanzar en la obtención de los tres principales objetivos que deberían de tener los sistemas previsionales según Santiago Levy, vicepresidente de Sectores y Conocimiento, del Banco Interamericano de Desarrollo. Los objetivos mencionados son: cobertura universal, políticas que alineen los incentivos de

empresas y trabajadores en la dirección de la formalidad y la productividad, y que los sistemas de pensiones sean fiscalmente sostenibles.

Cabe destacar que en nuestro país las AFP están contribuyendo con el logro de los mismos: con la sostenibilidad fiscal al no depender las pensiones que ya vienen otorgando del presupuesto nacional, con el alineamiento de incentivos de empresas y trabajadores en la búsqueda de la formalidad y del incremento de la productividad al generar incentivos para la formalización del empleo (el trabajador formal va generando su pensión futura mes a mes a diferencia de las personas en el mundo informal que se encuentran desprotegidas) y en el mismo sentido contribuyen con el camino hacia la cobertura universal.

La historia del derecho a la pensión en Colombia

Para hacer referencia a la seguridad social en Colombia debemos tener claro en primer lugar que no es una dádiva oficial sino es el producto de una lenta construcción con aportes de empleadores y trabajadores para un objetivo concreto que es el de la salud, Garantizarlo como derecho fundamental a los trabajadores y sus familias y el derecho a una vida digna después de que culmina su etapa laboral y haber cotizado.

Desde 1819 empieza a hacerse toda la construcción de la seguridad social, el gobierno nacional en aquella época en cabeza de Bolívar empezó a diseñar todo el tejido de construcción de un sistema de salud muy empírico basado en el modelo europeo. Primero fueron las fuerzas militares cuando se garantizaba la existencia de recursos para los lisiados de la guerra, militares incapacitados.

En el siglo XX a partir de 1925, se crearon los sueldos de retiro de las fuerzas militares y en 1961 la caja de estaciones de los aviadores civiles. Entre 1905 y 1936 se creó el régimen de pensiones de los magistrados y sobre todo en el sector judicial donde se inició al proceso de creación del instituto de previsión social que conduce a la creación de la caja del seguro social hacia la década de los 50's con lo que fue Cajanal y luego el Instituto de Seguro

Social. Creado en 1967 Hasta 1993 en Colombia existió el sistema de reparto del seguro solidario, esto significa que había un régimen de prima media con aportes de empleadores, y trabajadores; y un esfuerzo de los contribuyentes del Presupuesto Nacional, se garantizaban las pensiones.

“Lo que hay que dejar claro, es que esto no es una novedad para el gobierno actual, ni que le estén regalando nada a los trabajadores porque siempre se ha trabajado con aportes que se entregan todos los años y que vienen en aumento, con esto se puede crear un fondo y el diseño de un modelo de inversión que no va a decrecer el ingreso para garantizar la seguridad social en pensiones para todos los trabajadores” explicó William Gaviria Ocampo, directivo nacional del centro de investigaciones de la Federación Nacional de Trabajadores Bancarios de Colombia.

Con la imposición del modelo neoliberal en la década de los 90's, en toda América Latina el problema en Colombia con las pensiones y los derechos sociales se agudizan. Hacia 1993 tras la reforma de la constitución política de Colombia el gobierno de Cesar Gaviria Trujillo impuso un modelo sustitutivo de pensiones, en el cual se cambió el sistema público de reparto público por un modelo mixto como en Chile y México en donde se crean fondos privados de ahorro para que los trabajadores “libremente” escogieran entre el régimen de prima media con prestación definida o el de ahorro voluntario en los fondos privados, hecho que luego se convertiría en un sistema perverso que simplemente beneficia al sistema financiero.

El gobierno bajo la presión de los inversionistas del sector financiero, planteó que no era viable continuar garantizando las prestaciones que por convención colectiva los trabajadores habían logrado ante empresas que le han generado riqueza al país, es decir, que tienen los recursos necesarios para garantizarle a todos sus trabajadores la pensión luego de haber entregado parte de su vida a la empresa. Sin embargo con el acto legislativo de 2005 el

gobierno nacional para darles gusto a los banqueros los regímenes especiales empieza a desaparecer lentamente a excepción del de las fuerzas militares para que no haya un golpe de estado. Además con este acto a pesar que desde 1993 ya se habían incrementado los años para pensionarse aumenta de nuevo de 60 años para los hombres y de 55 a años para las mujeres.

“Por eso a partir del 31 de diciembre de 2014 los hombres que no hayan cumplido 60 años y las mujeres que no hayan cumplido 55 tendrán que aportar dos años más para beneficiar al sistema financiero” dijo Gaviria Ocampo. “No obstante desde el 2005 continuaron diciendo que había una bomba pensional insostenible y por lo tanto los trabajadores van a quedar desprotegidos es por eso que en este momento se plantea la reforma” concluyó Gaviria.

2 Justificación

En este estudio, lo que se pretende es investigar sobre las posibles falencias que existen en la atención hacia el adulto mayor.

En él se analizarán situaciones desde que termina su etapa productiva y va en busca del tesoro tan anhelado que es buscar una pensión, luego de haber trabajado mínimo 20 años si es que empezó a trabajar tarde o a cotizar después de los 40 años; luego vendrá la tramitología en la cual pueden suceder muchos acontecimientos, como a la empresa o empresas a las cuales laboró no le reportaron sus semanas cotizadas al seguro social o las nuevas empresas particulares que también recaudan dinero de los trabajadores para luego entregar la pensión al interesado.

Lo que se pretende con este estudio de acuerdo a conclusiones que se saquen, es realizar un diseño de un Sistema de Gestión del Servicio para el Adulto Mayor, caso Empresa Colpensiones Manizales, para plantear soluciones de mejora en todas aquellas situaciones en que al adulto mayor se le han vulnerado sus derechos y no se le ha valorado como persona, el cual lo reza la constitución Colombiana, en uno de sus apartes a que la persona viva dignamente.

Al terminar este trabajo se plantearán conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a las necesidades que requieren los adultos mayores en la obtención de un servicio integral, en el cual se puedan proponer cambios radicales e innovadores que satisfagan las necesidades. Cada vez las futuras generaciones necesitarán de un mejor bienestar y ello se logra cuando se hacen los correctivos a tiempo, Colpensiones Manizales quiere estar a la vanguardia de los nuevos cambios utilizando las últimas tecnologías, para brindar un servicio con calidad.

Colpensiones, utilizara todas esas herramientas que brinda la globalización, dejar ese pasado que marco a nuestra nación y a la población traumatismos por las entidades

encargadas de custodiar los dineros de los adultos mayores que necesitan tener una pensión de jubilación justa y oportuna; y por ende con calidad total.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de mejora al sistema de gestión de servicio para el adulto mayor de manera integral a todas sus necesidades, caso empresa Colpensiones Manizales.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del Servicio de atención de Colpensiones Manizales.
- Verificar que el servicio que se le presta al adulto mayor en Colpensiones Manizales sea el ideal.
- Examinar la organización de Colpensiones Manizales, de cómo implementa los recursos de servicio para el adulto mayor
- Proponer un modelo de mejora al diseño de servicio de atención en Colpensiones Manizales.

3.3 Pregunta De Investigación

¿Qué diseño de gestión se puede implementar en Colpensiones Sede Manizales, que sea relevante, impacte y facilite un servicio integral que satisfaga a las personas de la tercera edad?

4. Marco Teórico

Para abordar esta investigación, preliminarmente se propone indagar y conocer los siguientes conceptos teóricos que darán respuesta al diseño de un modelo de mercadeo que se puede implementar en Colpensiones Manizales.:

4.1 Propuesta de Mintzberg

Estructura organizacional: según Mintzberg aquí se encuentra la alta dirección de la empresa, la cual tiene una responsabilidad global. La función esencial consiste en garantizar que la organización funcione adecuadamente y cumpla sus objetivos; tienen diversas tareas: como la planeación, la organización, la ejecución y el control; en cada una de las etapas Colpensiones, Manizales, los directivos deben estar pendientes para así poder cumplir con la misión para la cual fue creada.

Estructura administrativa: Mintzberg (1984), La estructura administrativa es el "sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización o empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos", es importante que todos los miembros de la organización efectúen sus tareas para la cual fueron nombrados; pero esto se debe realizar con calidad, para que se pueda conservar la entidad Colpensiones Manizales, por ser una entidad nueva en el mercado, deberá tomar ejemplos del pasado para fortalecer la institución.

Estructura financiera: La estructura financiera de la empresa es la composición del capital o recursos financieros que la empresa ha captado u originado. Estos recursos son los que en el Balance de situación aparecen bajo la denominación genérica de Pasivo que recoge, por tanto, las deudas y obligaciones de la empresa, clasificándolas según su procedencia y plazo. La estructura financiera constituye el capital de financiamiento, o lo que es lo mismo, las fuentes financieras de la empresa. Para aplicar este término a Colpensiones, Manizales;

son los recursos que durante muchos años los aportantes a pensión hicieron y que en últimas son administrados por el gobierno y en este caso Colpensiones es quien lo administra.

Ante esta situación Colpensiones Manizales, está en la capacidad de manejar los recursos, en forma transparente para que cumplan su objetivo.

Fortalecimiento Institucional: “el fortalecimiento institucional se puede entender como las acciones sociales (acuerdos, conductas y aprendizajes) que le dan a la organización cierta fortaleza interna, que le permite ser eficiente en su entorno social, político, económico y cultural (de Angoitia, Márquez, 2012). Para Colpensiones Manizales, es un punto importante por ser una entidad nueva, se presta a para adquirir experiencia, todo su personal y aprovechar aquellas personas que pueden aportar algo a la institución, cuando se hacen los procedimientos bien, esto se ve reflejado en los usuarios, que son multiplicadores de las cosas y buenas y malas.

Ante esta situación se deben de realizar los procedimientos, con personal calificado que de una imagen corporativa positiva.

4.2 Propuesta de Sandhusen

Estrategias de mercadeo: Según Richard L. Sandhusen, Consisten en "cultivar" de manera intensiva los mercados actuales de la compañía. Son adecuadas en situaciones donde las oportunidades de "producto-mercado" existentes aún no han sido explotadas en su totalidad. Para Colpensiones Manizales, cuentan con un mercado de toda la región del Departamento de Caldas, es posible fortalecerlo y darle crecimiento si se utilizan las herramientas adecuadas, como dar un buen trato al usuario y ofrecer fidelidad y valor agregado al portafolio ofrecido por Colpensiones.

4.3 Propuesta de Barney

Las organizaciones: (Barney, 1991) son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado, así como, por las diferentes

características de la misma (heterogeneidad). Además, dichos recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta). La heterogeneidad y la movilidad imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas, incluso entre las pertenecientes a la misma industria.

4.4 Propuesta de Philip

“La mercadotecnia. Kather (1999): es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes”.

4.5 Propuesta de Lovelock

La mercadotecnia de servicios. Lovelock Christopher: se enfoca en la administración de la función de la mercadotecnia, en los negocios de servicio, sin embargo la mercadotecnia no puede operar aislada de otras áreas funcionales de la administración. En las modernas organizaciones de servicio, hay tres funciones administrativas que desempeñan un papel clave e interrelacionado: mercadotecnia, operaciones y recursos humanos, la interdependencia de estas tres funciones conceptualizadas por primer vez por Lovelock, quien concibió un modelo de sistemas que llamo “servucción”, para la formación en la cual se crean y se proporcionan los servicios.

4.6 Propuesta de Stephen Covey

Si usted quiere cambiar cualquier situación, tiene que comportarse en forma distinta. Pero para cambiar su comportamiento, debe antes modificar sus paradigmas – su forma de interpretar el mundo. En Colpensiones Manizales, se desea realizar los cambios necesarios que las personas requieren, con el objetivo de prestar un servicio eficiente al adulto mayor, olvidar la vieja imagen que así se hacía y por ende se debe seguir haciendo igual.

4.7 Propuesta de Eduardo Morón

Gracias a la reforma previsional hoy contamos con más de 3 millones de afiliados, un fondo de pensiones que bordea el 10% del PBI y jubilados que reciben pensiones que duplican las del régimen público. Sin embargo, una gran mayoría de la fuerza laboral no tiene cobertura previsional alguna, y el Estado aún enfrenta el problema de un sistema público de pensiones que no tiene fondos para cubrir el costo de atender la deuda previsional. Esto para Colpensiones Manizales quiere decir que aunque el estado no tenga el suficiente dinero, para pagar las pensiones, la Institución tiene el deber de prestar los servicios con eficiencia y calidad a sus afiliados, como son los adultos mayores.

4.8 Propuesta de Frederick Lordon

“Pues se trata de derechos a la jubilación, cuya gestión, es cierto, es efectuada por organismos privados, pero que siguen siendo la expresión de una deuda de la sociedad frente a los futuros antiguos asalariados”. Estas palabras de este tratadista quiere decir que por lo menos es lo mínimo que una persona puede recibir que es una pensión de jubilación, después de haber trabajado muchos años; lo que para Colpensiones Manizales se traduce en que se debe prestar un servicio con calidad total y que debe de disponer de la misión para la cual fue creada.

4.9 Propuesta de Álvaro Martín Forero

De modo que no se requieren cambios sustanciales en el sistema de prima media, sino ajustes suaves y razonables que se deben concertar con los trabajadores. En su libro “política de la reforma del sistema colombiano de pensiones 2010” este es uno de los apartes que el tratadista menciona, y es que se debe de tener en cuenta a las personas como son los adultos mayores, concertar las necesidades y no imponer lo que no se requiere.

4.10 Propuesta de Borja Suarez

El sistema público de pensiones constituye la pieza más importante de nuestro modelo de Estado de bienestar en términos cuantitativos -volumen de recursos públicos destinados a sufragar el coste de las pensiones- y cualitativos -enorme sensibilidad y dependencia de las personas mayores de los ingresos que perciben por esta vía-. Hasta hace poco, el gran reto al que se enfrentaban todos los sistemas de pensiones europeos era exclusivamente demográfico como consecuencia de la jubilación de la generación del “baby boom” y el esperado alargamiento de la esperanza de vida. Junto a ello, el estallido de la crisis económica y el dramático incremento del desempleo enfrenta ahora al sistema de pensiones español a un desafío inmediato: la amenaza de su sostenibilidad en el corto plazo como consecuencia de la caída del número de afiliados. ¿Se utiliza la crisis como coartada para impulsar reformas restrictivas de derechos?, ¿son estos cambios inevitables? Desde esta perspectiva la presente obra analiza las dos últimas grandes reformas normativas: las luces -y las sombras- de la Ley 27/2011; y la ‘ruptura’ del modelo de pensiones que supone la Ley 23/2013 en la regulación del factor de sostenibilidad y del nuevo índice de revalorización anual.

4.11 Propuesta de Perrot

En el libro las pensiones este tratadista habla sobre: Aspectos teóricos, jurisprudencias y doctrinales sobre el tema de las pensiones, en su integridad. La constitucionalización e internacionalización del derecho a la pensión. Se analiza críticamente el Acto Legislativo No. 1 de 2005 que reformó la constitución en lo correspondiente a las pensiones. La historia de este derecho en Colombia y las reformas pensionales (reformas fundación, adecuación, refundación). Los organismos gestores de la seguridad social, desde el ISS hasta COLPENSIONES. Las vías procesales para proteger este derecho. El manejo financiero a

esta prestación. Se desarrolla especialmente la pensión de vejez, los regímenes especiales, exceptuados y el régimen transitorio. Se incluye los principales textos normativos.

4.12 Propuesta de Legis: Cartilla de Seguridad Social y Pensiones, 2015.

La cartilla contiene los siguientes temas, los cuales han servido para el estudio de este trabajo de grado:

- El sistema de seguridad social integral
- El sistema general de pensiones
- El sistema de seguridad social en salud
- El sistema general de riesgos laborales
- Planilla integrada de liquidación de aportes
- Cuadros comparativos y datos básicos.

Además la cartilla de seguridad social 2015 contiene

- Reglamentación de la pensión familiar
- Afiliación al sistema de seguridad social de los conductores de taxi
- Implementación del sistema de gestión de la seguridad y seguridad en el

trabajo

- Nueva tabla de enfermedades laborales
- Expedición del manual único para la calificación de la pérdida de capacidad

laboral y ocupacional

- Reglamentación al acceso de los pensionados a los servicios de las cajas de compensación familiar

- Actualización del plan obligatorio de salud (pos)
- Disposiciones para acreditar la condición de beneficiario del régimen

contributivo mayor de 18 y menor de 25 años

- Mecanismos de protección social para los colombianos migrantes y sus familias en Colombia.

5. Marco Conceptual y de Procesos

El modelo de servicio de Colpensiones Manizales, posee una infraestructura en la cual sus instalaciones han sido diseñadas con el fin de poder ofrecer un servicio eficiente a sus usuarios como son los adultos mayores y está distribuido de la siguiente manera:

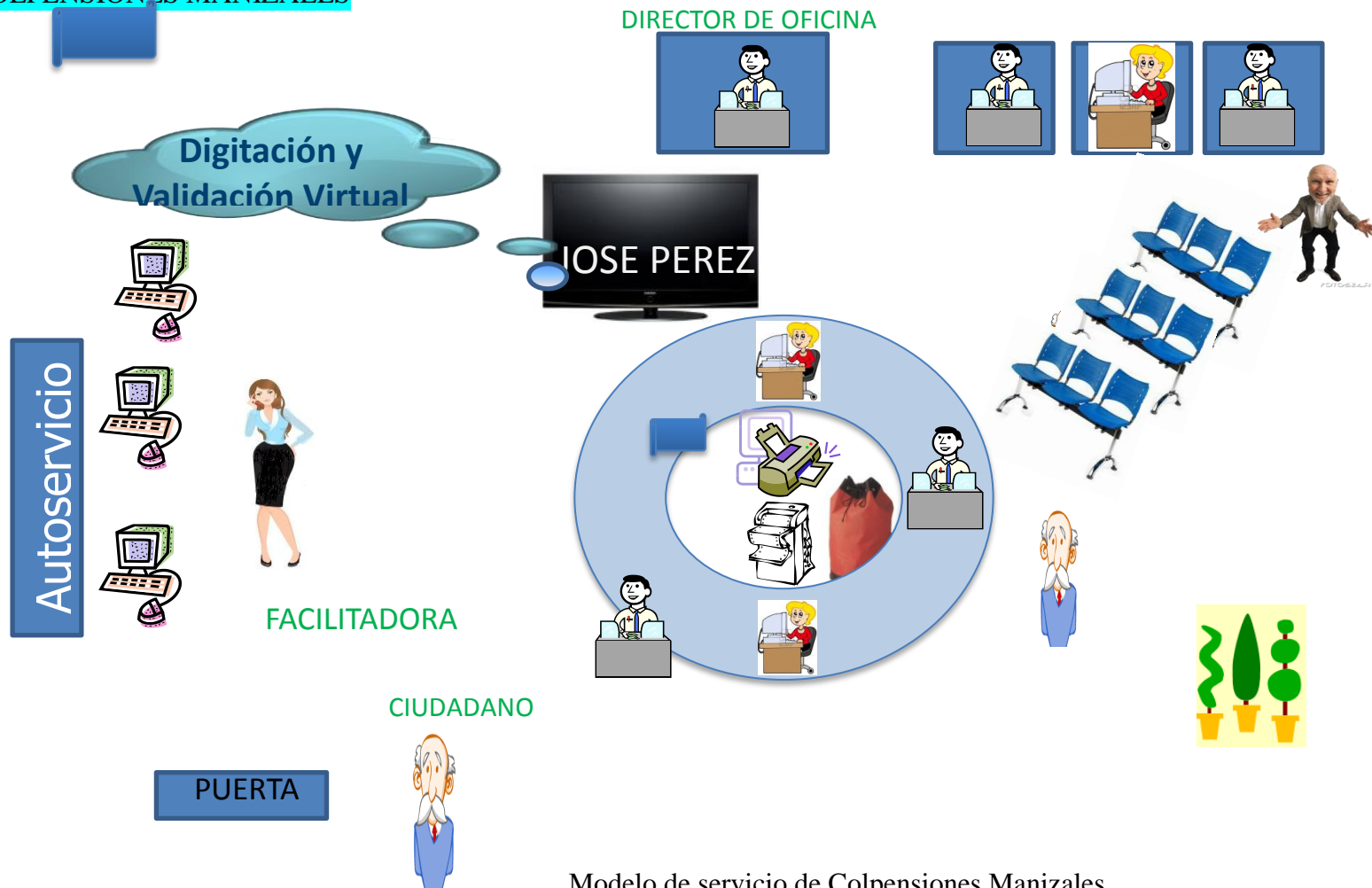
Al ingresar está atendido por un grupo de personas, las cuales están en la capacidad de tener toda la información que el usuario necesita ellos hacen las preguntas a los usuarios de que requerimientos desean, para poder ubicar en las filas y así no perder tiempo.

Las instalaciones cuentan con sillas adecuadas para su espera de atención, posee los implementos necesarios para las necesidades fisiológicas. Cada usuario potencial retira un turno en los digiturnos, el cual será llamado de acuerdo a su número ascendente y orden de llegada. Existe un autoservicio en el cual pueden ocupar los computadores para conocer el estado actual de su hoja de vida, y otras necesidades referentes a Colpensiones. Si necesitan asesoría se pueden dirigir a cualquier empleado u oficina y se le prestara la ayuda necesaria. El director de la oficina de Colpensiones Manizales, está siempre con puertas abiertas a cada usuario que requiera de él.

Se encuentra en un sitio estratégico de la ciudad en la Cra 22 No. 26-53 L-1, donde cualquier persona puede llegar con facilidad. Para conocer todos los servicios y programas que Colpensiones Manizales ofrece puede ingresar a la página. www.colpensiones.gov.co/default.aspx o consultar el anexo No. 3 de este documento.

5.1 Modelo de servicio de Colpensiones

COLPENSIONES MANIZALES



Modelo de servicio de Colpensiones Manizales

Fuente. Colpensiones. 2014

6. Metodología

Para poder realizar este trabajo de grado del “Diseño de un sistema de gestión del servicio para el adulto mayor, caso empresa Colpensiones Manizales”, se describe la metodología que se va a utilizar, los pasos pormenorizados hasta lograr una interpretación de los puntos en cuestión.

6.1 Tipo de investigación

El presente trabajo tiene un diseño metodológico de investigación descriptiva correlacionar. Este estudio es una investigación donde no se cambian las variables predictores y cuyo objetivo es la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

En el estudio experimental no se construye ninguna situación, se observan las ya existentes que no han sido provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006). Así mismo se busca establecer relaciones estadísticas entre características o fenómenos, pero que no conducen necesariamente a establecer relaciones de causa – efecto entre ellos.

6.2 Universo del estudio

Para este estudio Colpensiones Manizales, cuenta con un total de 100 personas discriminadas de la siguiente manera: Pensionados. Vejez 25, Sobreviviente 19, Invalidez 19 y Afiliados. Cotizante 18 y no cotizante 19. La muestra tomada fue del total de 100 personas (adultos mayores). Lo que se pretende con datos estudiados por varios autores es que sirvan de base para este estudio, con el propósito de encontrar falencias y deficiencias; y se puedan definir estrategias de mejora de forma integral con todos los involucrados.

6.3 Muestra

Es un parámetro estadístico muestral, es una porción que describe una población y puede ser estimado a partir de una muestra, el nivel de confianza de una aseveración basada en la inferencia estadística.

$$n = \frac{N \partial^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \partial^2 Z^2}$$

Dónde:

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

∂ = *Desviación estándar de población*

Z= Valor obtenido mediante niveles de confianza

E= Límite aceptable de error

Con nivel de confianza del 80% = 1.3 = Z

e= 0.05

∂ = 0.5

N= 500

n= 126.49 Muestra

Se decidió arbitrariamente que se va a tomar a 100 personas para el estudio, porque no se puede tomar fraccionariamente a personas.

Actualmente la población se discrimina de la siguiente manera:

Tabla 1

Muestra

Pensionado	
Vejez	25
Sobreviviente	19
Invalidez	19
Afiliado	
Cotizante	18
No cotizante	19
Total	100

Fuente: Autor.

Tabla 2

Muestra - Porcentaje

Pensionado	
Vejez	25%
Sobreviviente	19%
Invalidez	19%
Afiliado	
Cotizante	18%
No cotizante	19%
Total	100%

Fuente: Autor.

6.4 Delimitación del estudio

6.4.1 Tipo de Investigación.

Desarrollo Experimental.

6.4.2 Tipo de Estudio.

Descriptivo.

6.4.3 Delimitación.

Comprende los siguientes aspectos:

a. Delimitación temática:

Diseño de un sistema de gestión del servicio para el adulto mayor caso Colpensiones Manizales.

b. Delimitación espacial: Este Trabajo de Grado se realizara solo para Colpensiones Manizales, ubicada en la ciudad de Manizales, en la dirección carrera 22 No. 26 – 53. Local 1.

c. Delimitación demográfica: El estudio está orientado a recoger información de las personas que utilizan el servicio de Colpensiones Manizales.

d. Delimitación temporal: Doce (12) meses calendario.

6.5 Variables e indicadores

Se deriva del análisis efectuado en relación con los factores humanos que inciden directamente con la prestación del servicio como se muestra a continuación.

6.5.1 Variables

Información clave que se necesita reunir y procesar para

Cumplir con los objetivos del estudio.

6.5.2 Indicadores

Forma en que se necesita precisar la información.

6.6 Instrumentos De Recolección De Información

La información requerida (VARIABLES E INDICADORES) para dar cumplimiento a los objetivos del Proyecto, se recolectó a través de los siguientes medios:

a. Información primaria. La información primaria a obtener directamente con la población (adultos mayores) de Colpensiones Manizales.

- Aplicación de instrumentos complementarios. (Cuestionarios)
- Observación (vivencia personal de los autores del estudio).
- Reuniones por grupos.

b. Información secundaria.

- Documentos específicos relacionados con la temática.
- Trabajos de grado de otras universidades e instituciones.

6.7 Procesamiento y análisis de información

La información recolectada se clasificó, procesó y analizó a través de las siguientes acciones.

a. Clasificar la información obtenida según las variables definidas.

b. Analizar la información recolectada y procesada empleando las herramientas estadísticas y matemáticas pertinentes.

c. Validar la información recolectada.

d. Organizar la información recolectada, presentándola en cuadros, tablas, diagramas y figuras, que permitan su mejor visualización y comprensión.

e. Elaboración del informe final que contemple resultados obtenidos, Propuesta presentada y conclusiones del estudio.

6.8 Objetivo de la Encuesta

Lo que se pretende para este trabajo de grado con la encuesta es poder determinar la percepción del servicio sobre la calidad en el punto de atención y las necesidades e

inconformidades que tienen los adultos mayores; para diseñar un sistema de gestión que mejore las carencias en el servicio de atención en Colpensiones Manizales.

Actualmente la población encuestada está discriminada de la siguiente manera:

Tabla 3

Población encuestada

Pensionado	
Vejez	25
Sobreviviente	19
Invalidez	19
Afiliado	
Cotizante	18
No cotizante	19
Total	100

Fuente: Autor.

Tabla 4

Población encuestada

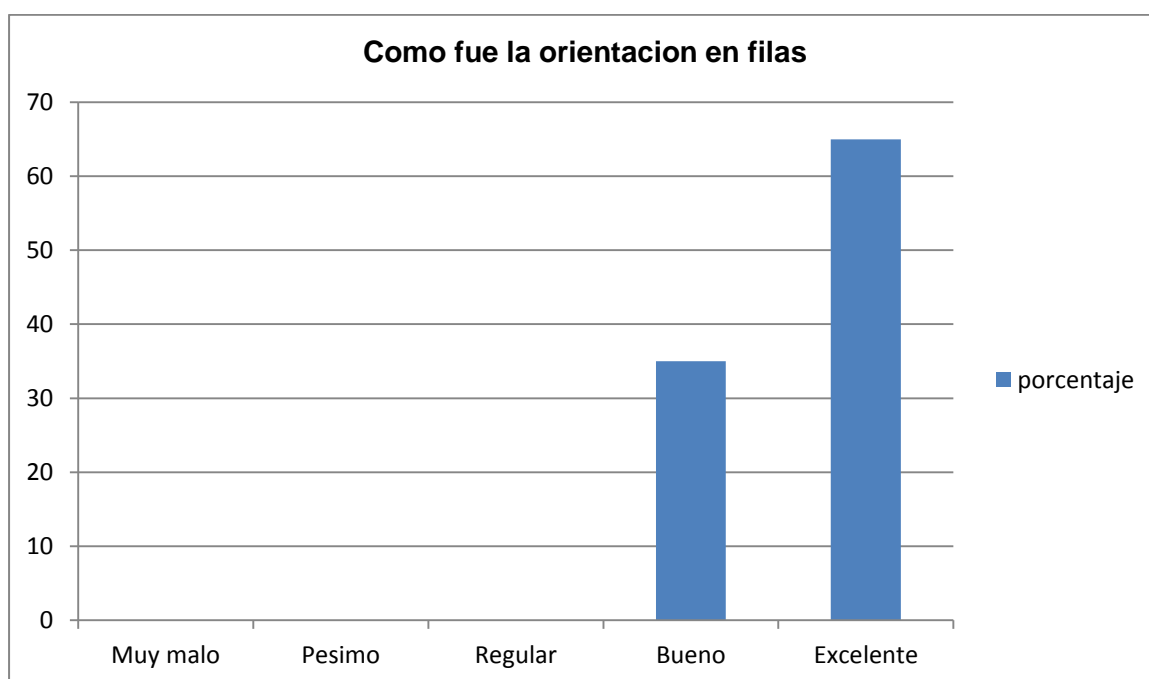
Pensionado	
Vejez	25%
Sobreviviente	19%
Invalidez	19%
Afiliado	
Cotizante	18%
No cotizante	19%
Total	100%

Fuente: Autor.

A continuación se formulan las preguntas que fueron tomadas en cuenta en la encuesta para su estudio, que los adultos mayores, quienes son los usuarios potenciales de Colpensiones Manizales, propusieron como puntos a mejorar, para poder obtener una mejor calidad de vida en este ente.

Ilustración 1

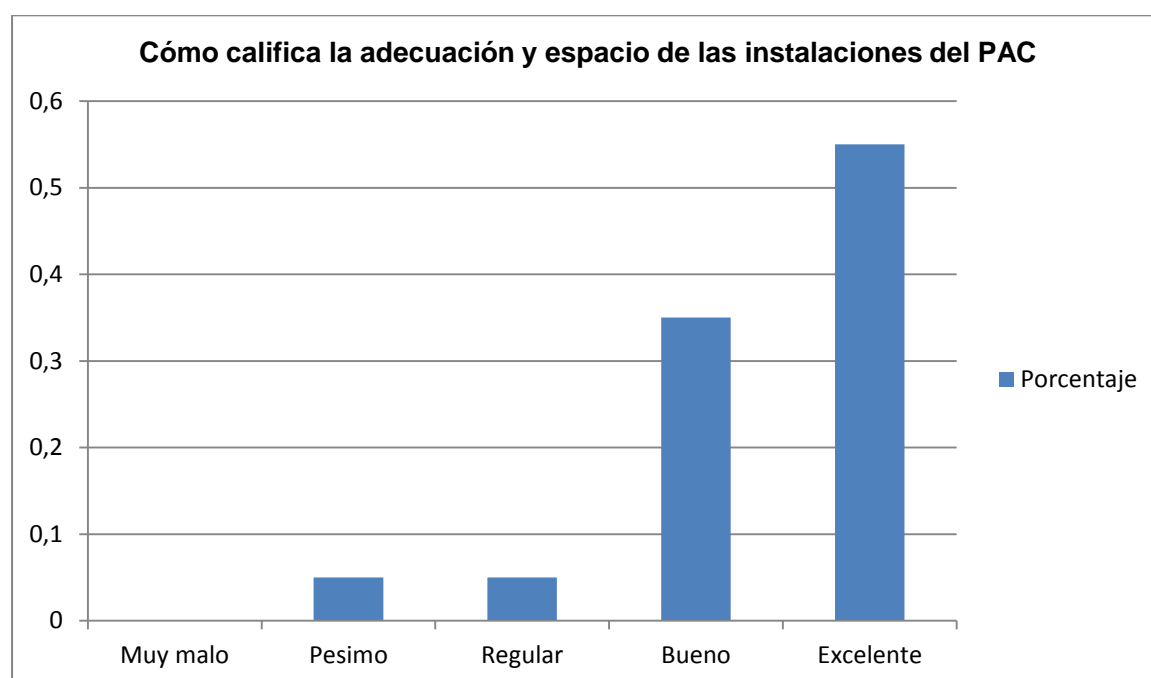
¿Cómo fue la Orientación en Filas?



Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Hay una aceptación por parte de los usuarios a la orientación de las filas, como no se presentaron respuestas en el rango de muy malo, pésimo y regular, la atención hacia el mejoramiento se debe centrar en el 35% de usuarios que aunque lo consideran bueno, no llenan totalmente sus expectativas para considerarlo excelente; por ello se deben de buscar estrategias de mejora continua hasta obtener la excelencia donde refleje la satisfacción de la totalidad de la población.

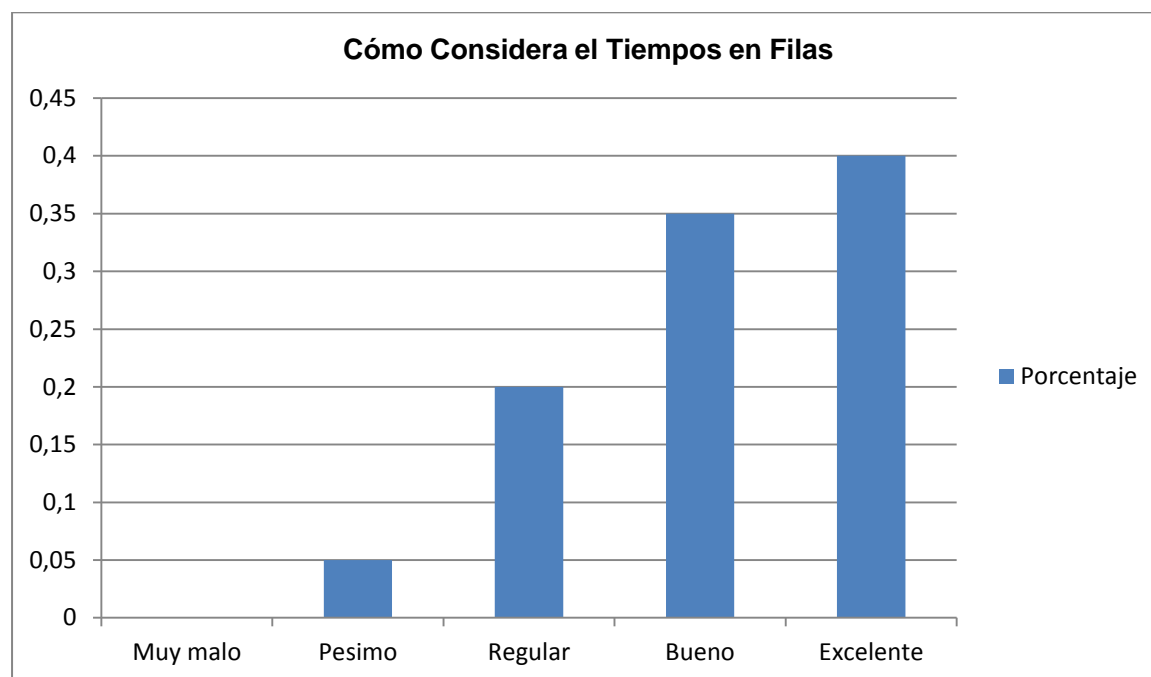
Se evidencia que COLPENSIONES MANIZALES, posee una fortaleza en el ítem enunciado, y que debe seguir en la misma dirección hasta lograr la excelencia.

Ilustración 2**¿Cómo califica la adecuación y espacio de las Instalaciones del PAC?**

Fuente: Colpensiones Manizales, 2014.

La mayoría de usuarios perciben el espacio y adecuación de las instalaciones en un rango favorable entre bueno y excelente, Hay un 10% de los encuestados que perciben el ambiente físico desfavorable, lo que debe ser tenido en cuenta al estudiar el modelo de atención desde la perspectiva de la comodidad.

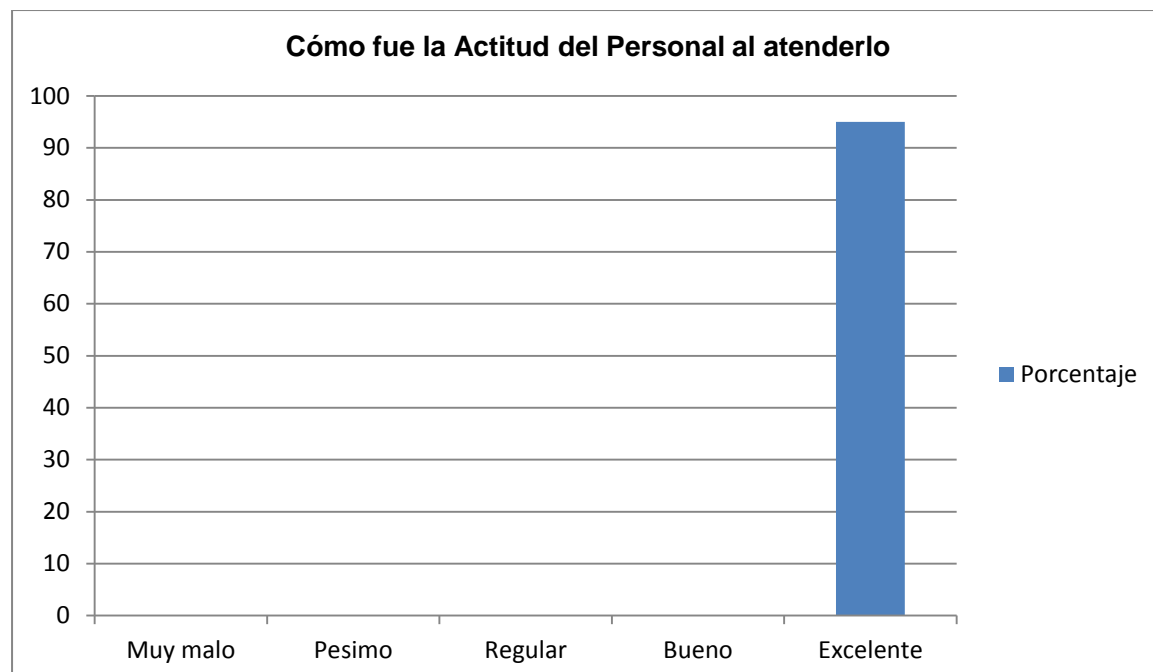
Este 10% de personas inconformes tienden a dar conceptos desfavorables de Colpensiones, por ello es la oportunidad de corregir las instalaciones, para lograr la excelencia y por ende su imagen corporativa.

Ilustración 3**¿Cómo Considera el Tiempos en Filas?**

Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Si se compara la tendencia de la percepción del usuario con las otras preguntas realizadas, es ésta la del tiempo de espera en las filas, la que mayor desconcierto presenta por parte de los usuarios, con un 25% de encuestados inconformes.

Esto implica que hay que mejorar los tiempos y movimientos de utilizan los empleados para dar una respuesta, que se debe respetar el tiempo de los adultos mayores, ya que se ha perdido vitalidad y esto genera fatiga y ansiedad; por tal motivo en fila se deben de proponer asesores que ayuden con las preguntas fácil de responder.

Ilustración 4**¿Cómo fue la Actitud del Personal al atenderlo?**

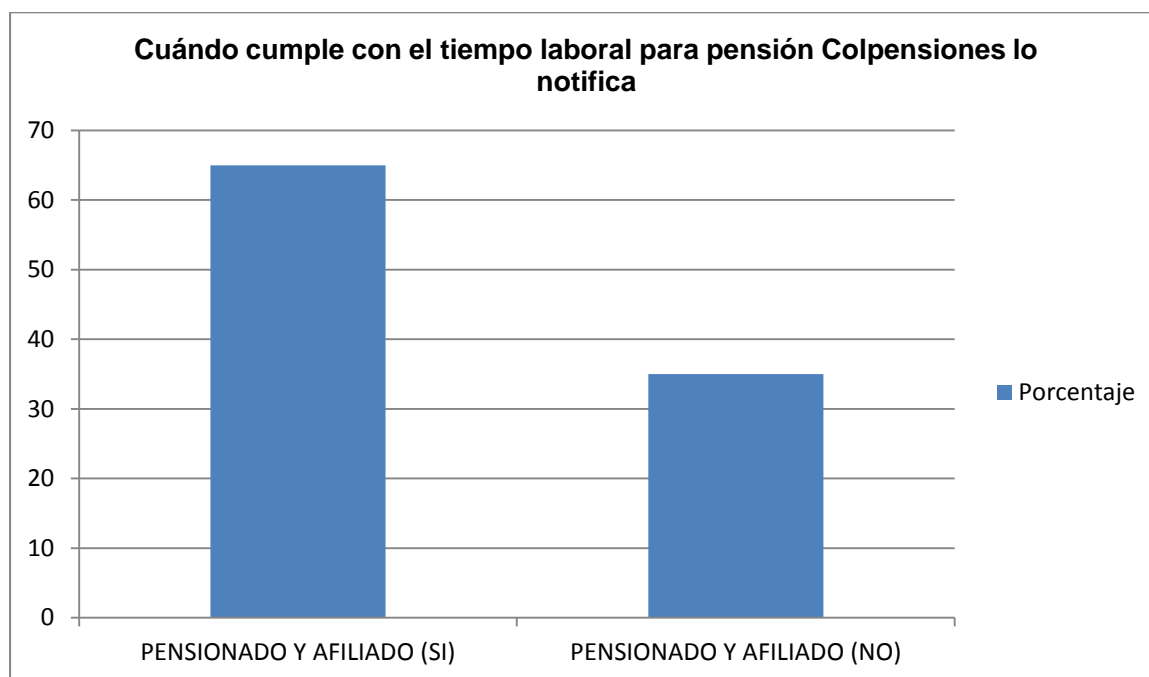
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Los usuarios encuestados manifiestan que la actitud del personal es excelente, que las personas que atienden son las idóneas, poseen el perfil indicado para el cargo, tienen sentido de pertenecía hacia su institución y que respetan y aprecian a su usuario.

Este ítem refleja que COLPENSIONES MANIZALES, tiene un 100% de excelencia en la actitud a sus usuarios y por ello se debe seguir conservando esta fortaleza.

Ilustración 5

¿Cuándo cumple con el tiempo laboral para pensión Colpensiones lo notifica?



Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

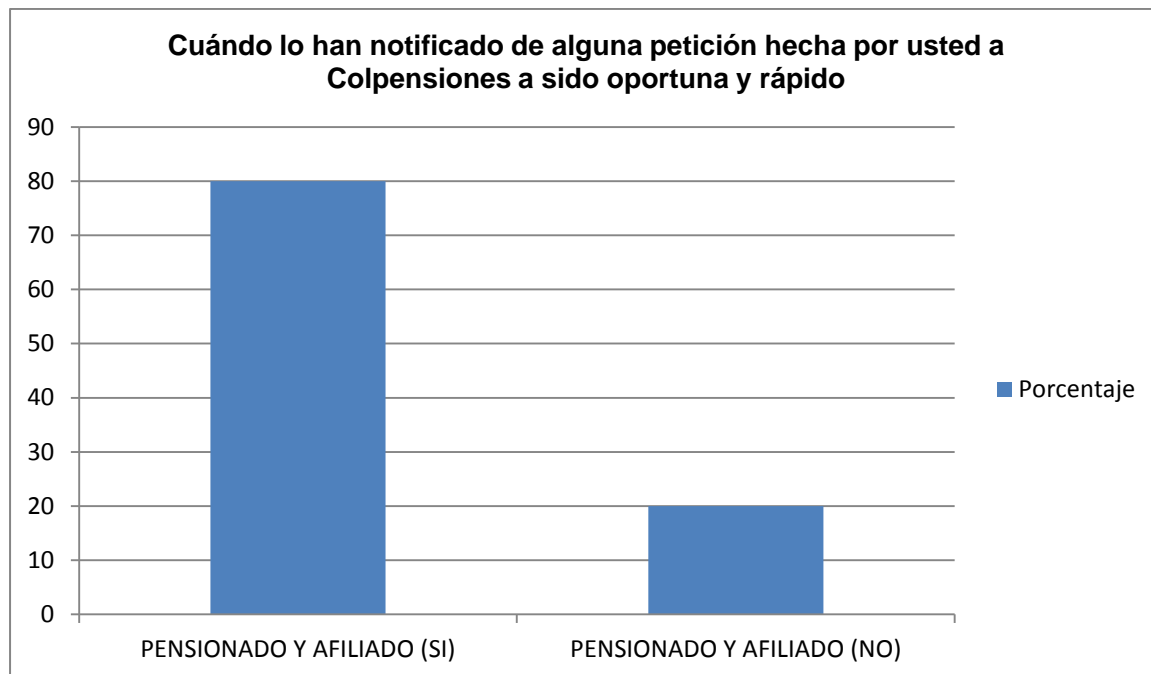
La representación gráfica nos muestra que las personas encuestadas como son: Pensionados (vejez, sobreviviente o invalidez) y Afiliado (cotizante y no cotizante), manifiestan el 65% que si son notificados por COLPENSIONES MANIZALES, y el otro 35% afirma que no son notificados para avisarles de su pensión.

Ante esta situación el rango de favorabilidad es considerado positivo, pero se debe de mejorar ya que el 35% ha manifestado que no son notificados, COLPENSIONES MANIZALES, debe de buscar un mecanismo en el cual sus usuarios sean en un 100% satisfecho, en busca del servicio total.

Este 35% de personas inconformes han tenido que esperar un tiempo, el cual pudo haber suplido necesidades económicas y de ansiedad por considerar que se demora mucho tiempo una respuesta.

Ilustración 6

¿Cuándo lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones ha sido oportuna y rápida?



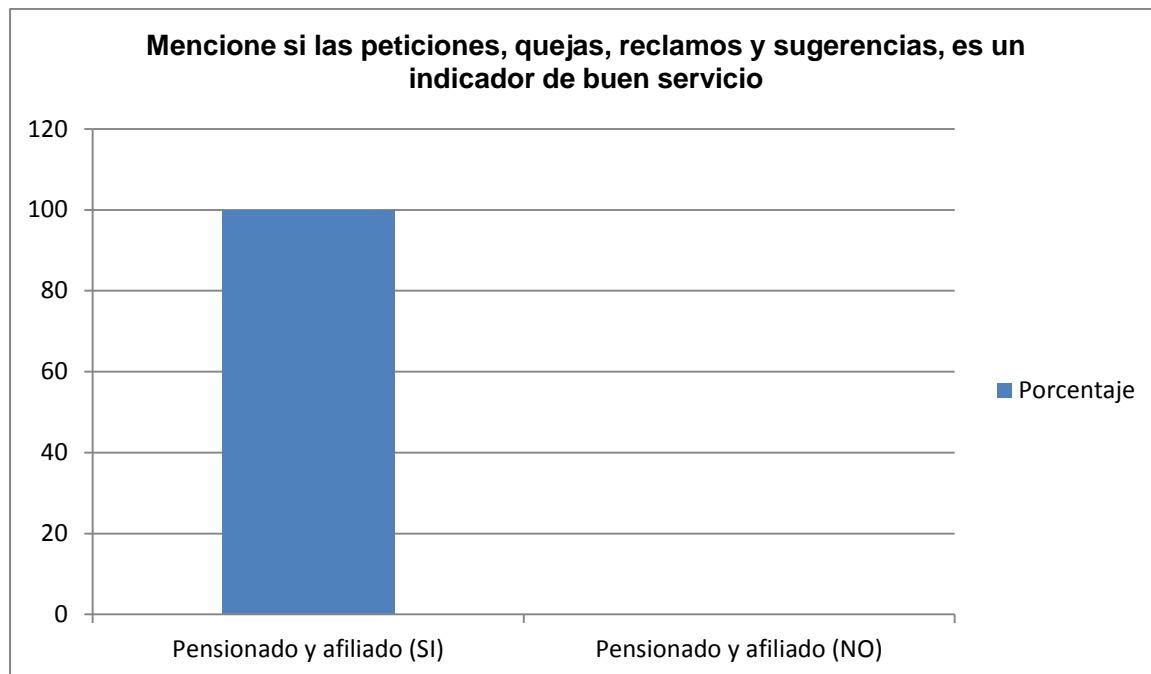
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Un 20% de la población encuestada manifiesta inconvenientes con sus peticiones. Colpensiones Manizales, en este punto ha sido asertiva, sin embargo, se deben crear estrategias de resolución más oportunas de notificación, para lograr la excelencia.

Es importante mejorar este proceso, para que las personas que tienen que dar respuesta a las solicitudes sean más rápidas y minimicen tiempo; ya que un tiempo de espera puede perjudicar una familia.

Ilustración 7

¿Mencione si las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es un indicador de buen servicio?



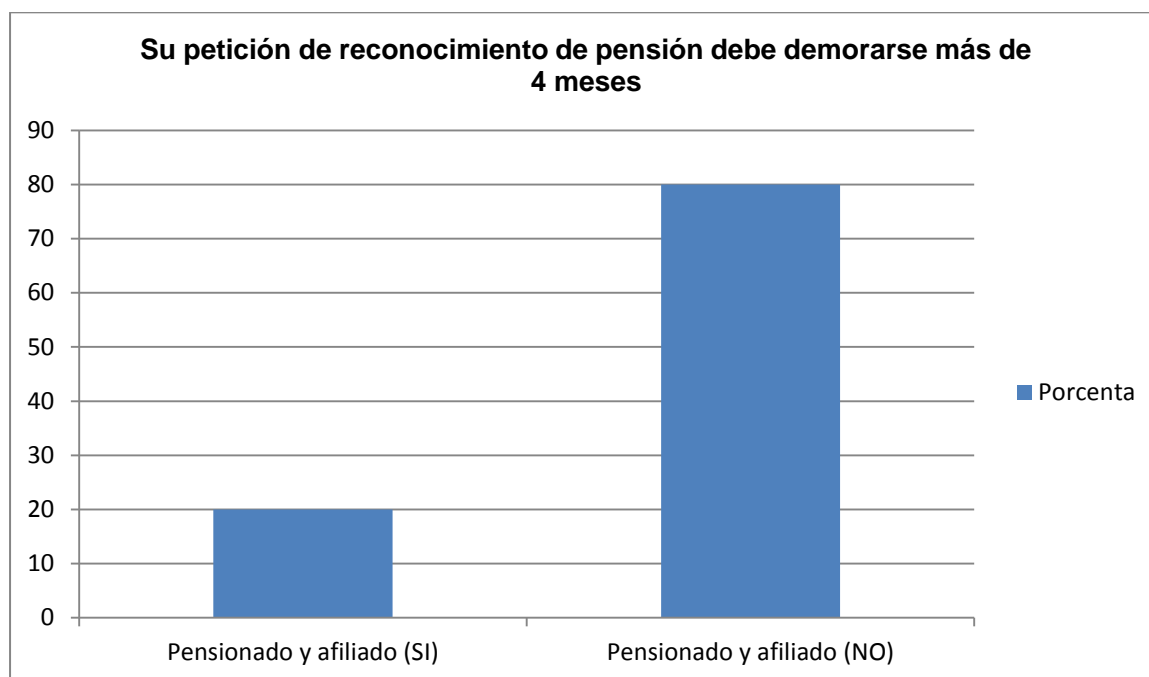
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Los usuarios encuestados manifiestan que el 100%, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es un indicador de buen servicio, pues es un mecanismo que ayuda a la administración de COLPENSIONES MANIZALES a tomar correctivos y poder detectar que está funcionando mal o que está ocasionando traumatismos; o están felicitando por el buen servicio. El usuario encuestado considera útil usar dicha herramienta para el mejoramiento del servicio que se le presta.

Este servicio ha dado resultados positivos ya que sin el COLPENSIONES MANIZALES, no podría buscar la excelencia y el buen servicio a sus afiliados.

Ilustración 8

¿Su petición de reconocimiento de pensión debe demorarse más de 4 meses?



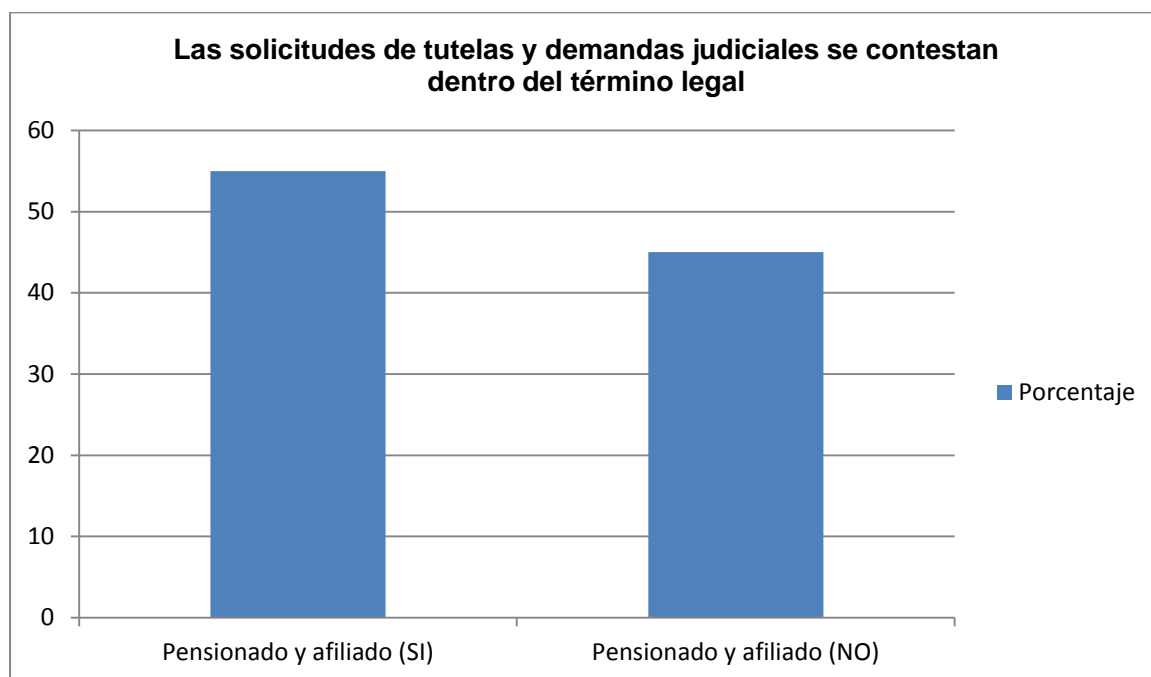
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El 20% afirma que se debe demorar más de 4 meses la petición de reconocimiento, el 80% de los encuestados manifiesta que no se debe demorar más de 4 meses ya que esto acarrea problemas al núcleo familiar, porque muchas veces quien sale pensionado es cabeza de familia y necesita éstos recursos económicos.

Ante este hecho COLPENSIONES MANIZALES, debe de minimizar tiempos, con el fin de reconocer pensión antes de 4 meses de hecha la solicitud; por ello es importante tener los datos de las personas actualizados y trabajar mancomunadamente con las empresas y otras entidades de pensiones, con el fin de no tener demoras.

Ilustración 9

¿Las solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro del término legal?



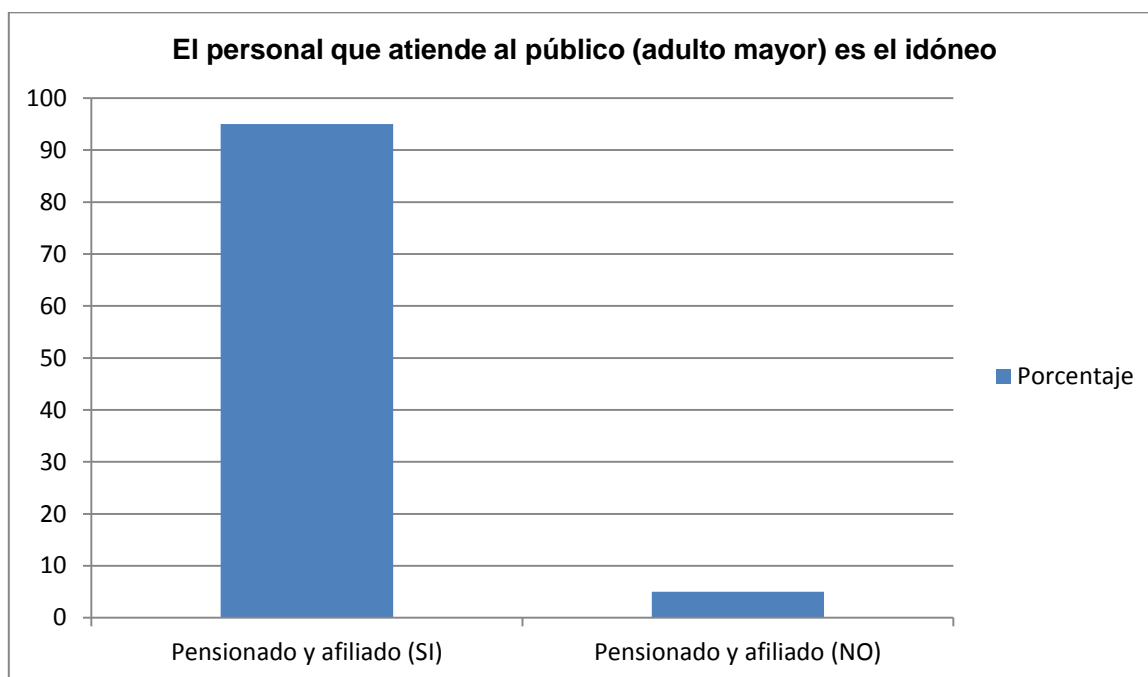
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El gráfico anterior muestra que las personas encuestadas como son: Pensionados (vejez, sobreviviente o invalidez) y Afiliado (cotizante y no cotizante), de acuerdo a la pregunta que si las solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro de los términos legales, el 55% de los encuestados contestaron que efectivamente COLPENSIONES MANIZALES si cumple con los términos que dice la ley; el 45% del resto de los encuestados manifiesta que no cumplen con los parámetros que dice la ley y que son demasiado lento su contestación, conllevando a anomalías.

Con respecto a este punto COLPENSIONES MANIZALES, se le recomienda buscar mecanismos ágiles y eficientes para priorizar estas solicitudes, ya que esto conlleva a que sus usuarios puedan tener una imagen no favorable al ente de COLPENSIONES MANIZALES, es un porcentaje muy alto de inconformidad. El no cumplimiento con la ley acarrea sanciones económicas para COLPENSIONES y a la vez perjudica al interesado.

Ilustración 10

¿El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo?



Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El cuadro anterior nos refleja de acuerdo a los encuestados como son: Pensionados (vejez, sobreviviente o invalidez) y Afiliado (cotizante y no cotizante), que el personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo, manifiestan un 95% de conformidad que si es idóneo, son personas muy prestas a inquietudes y recomendaciones, brindan colaboración, asesoría a sus afiliados, y son muy humanos; el 5% dice que no son idóneas.

Con respecto a este indicador del 95% de positivismo, es una fortaleza de COLPENSIONES MANIZALES, ya que es el activo humano más importante de una empresa y es el reflejo de la misma; se debe de buscar en donde se está fallando el otro 5%, para tomar los correctivos y ofrecer una calidad total.

Ilustración 11

¿Las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión?



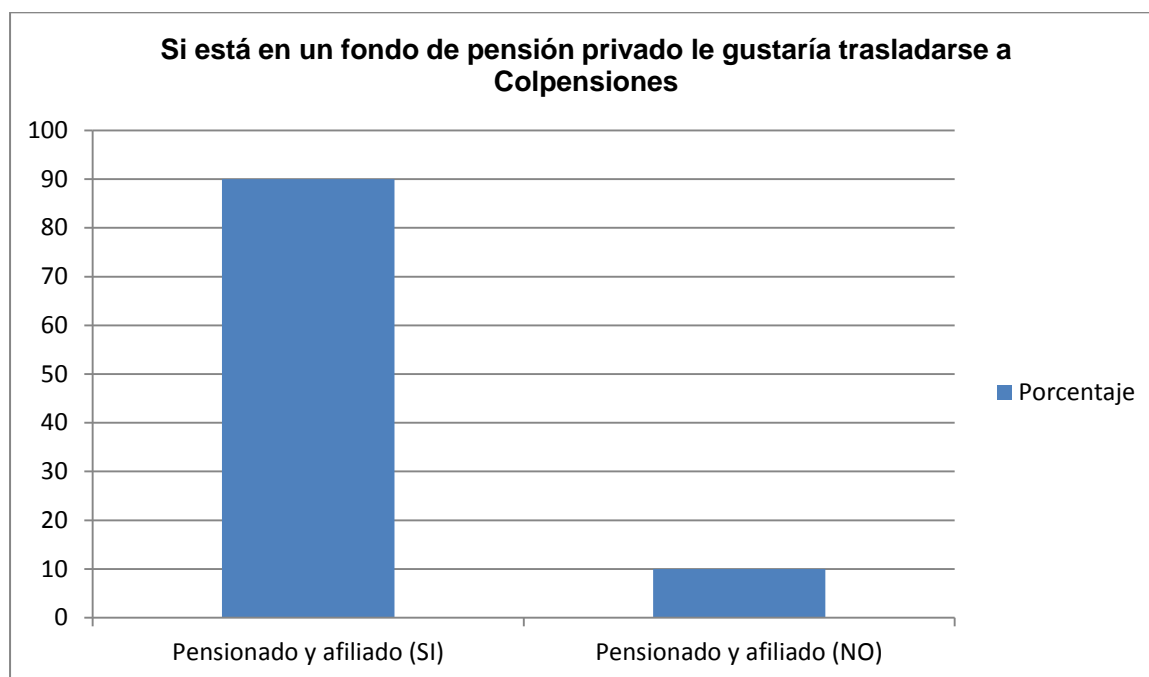
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

La figura anterior nos muestra de acuerdo a los encuestados como son: Pensionados (vejez, sobreviviente o invalidez) y Afiliado (cotizante y no cotizante), que las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión, ante esta pregunta ellos manifiestan que si les debe salir lo más pronto y su indicador es del 95%, el 5% restante de los encuestados consideran que debe ser igual para todas las personas.

Ante este indicador se sugiere a COLPENSIONES MANIZALES, que debe priorizar la pensión a sus afiliados que sean discapacitados, ya que es una población vulnerable y le es difícil su diario caminar. Cuando una persona es discapacitada para muchas actividades tiene más dificultades, por ello por humanidad se debe ser solidario con ellos e impulsar la propuesta que se le ofrezcan más bondades que a los que poseen todas sus cualidades.

Ilustración 12

¿Si está en un fondo de pensión privado le gustaría trasladarse a Colpensiones?



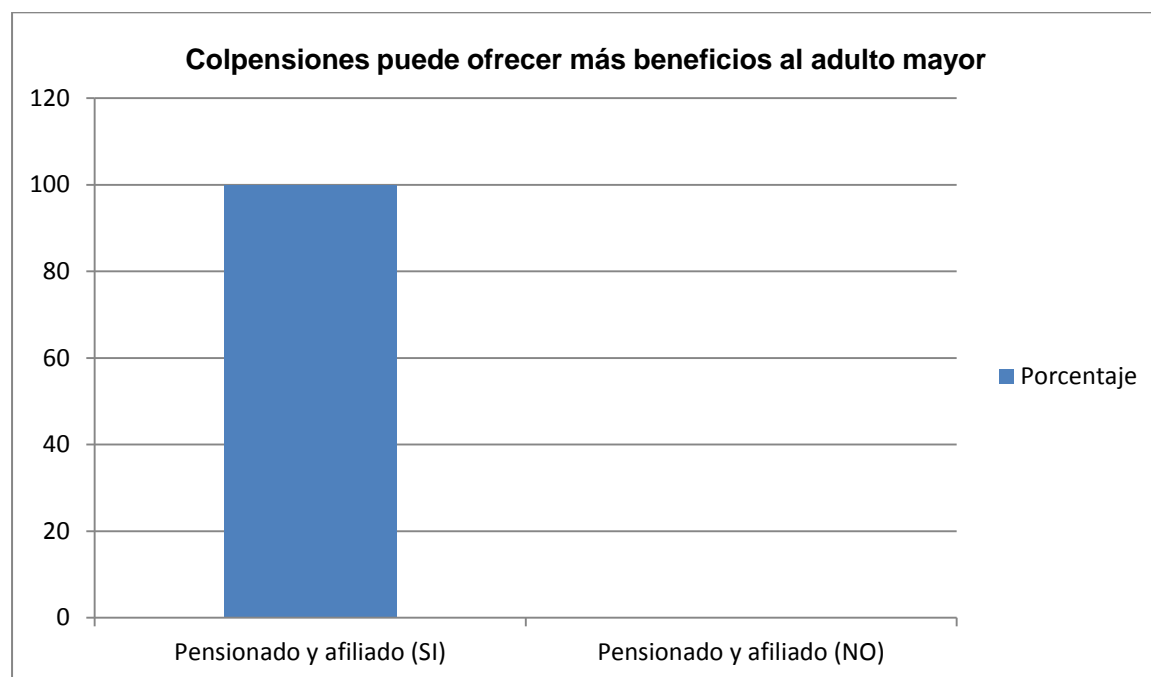
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

La representación gráfica nos muestra que el 95% de los encuestados como son: Pensionados (vejez, sobreviviente o invalidez) y Afiliado (cotizante y no cotizante), manifiestan que los fondos que pertenecen al estado son más sólidos que los fondos privados, por ello las personas prefieren a COLPENSIONES MANIZALES, los que están en esta región por el motivo expuesto anteriormente.

El 5% de los encuestados manifiesta que prefieren los fondos privados. COLPENSIONES, es un fondo del gobierno el cual tiene un respaldo y por las dificultades que tenga siempre responderá a sus afiliados; lo que no sucede con los fondos privados de pensiones que es susceptible de no responder.

Ilustración 13

¿Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor?



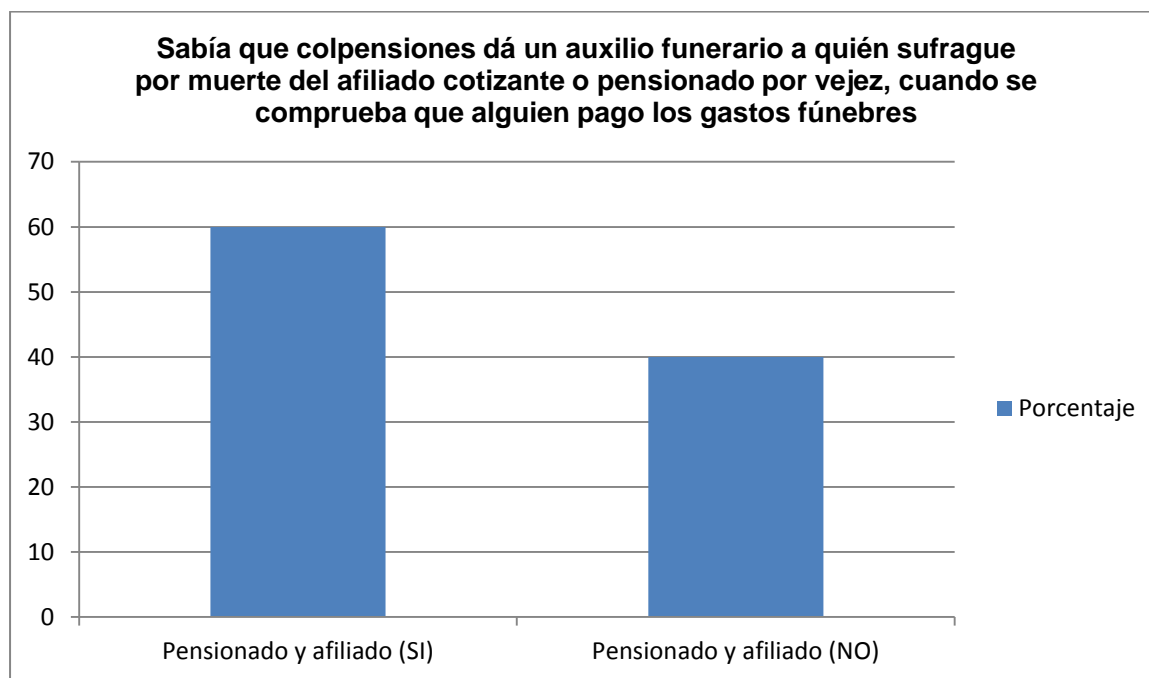
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Las expectativas de los encuestados es contar con más beneficios y otros servicios que pueden ser un apoyo para su condición de adulto mayor.

Cuando se cuenta con respaldo y beneficios, el adulto mayor tendrá una mejor calidad de vida, por ello COLPENSIONES debe seguir consiguiendo beneficios con entidades particulares, nacionales e internacionales, para ofrecer una calidad total.

Ilustración 14

¿Sabía que Colpensiones da un auxilio funerario a quién sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se comprueba que alguien pago los gastos fúnebres?



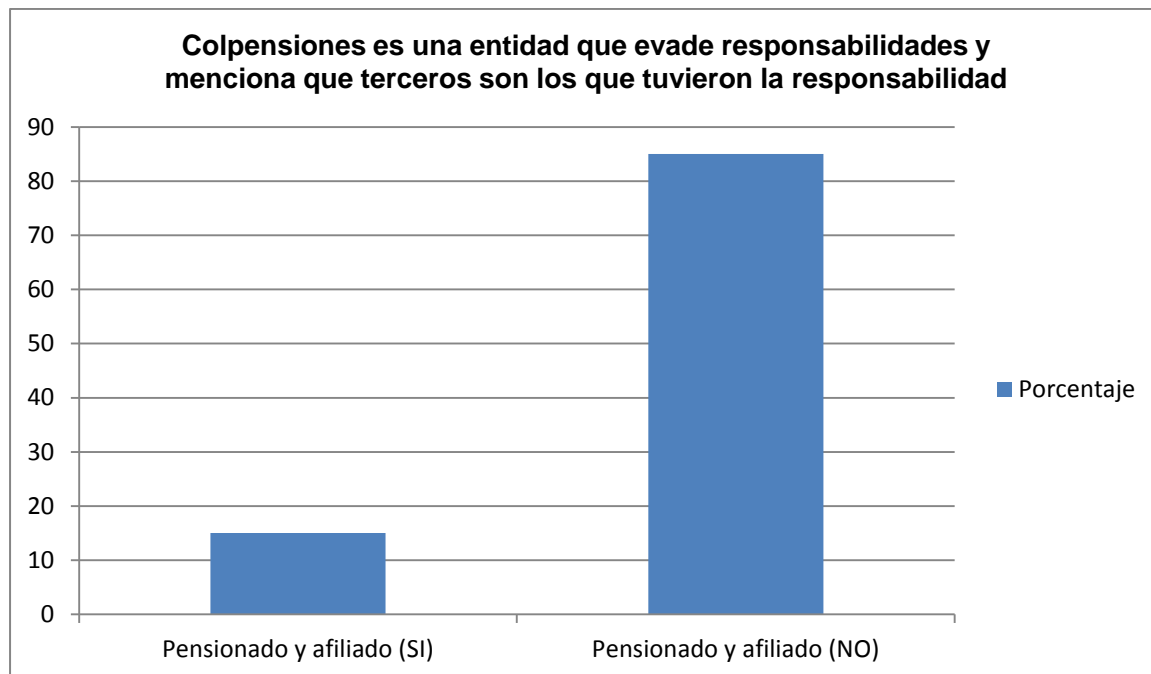
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Un porcentaje muy alto de los encuestados no conoce éste beneficio, ante esta situación COLPENSIONES MANIZALES, se le sugiere que realice campañas o comerciales haciendo conocer estas bondades, ya que muchas veces suceden estos acontecimientos cuando las familias están con déficit de recursos económicos.

Es importante que exista una socialización, reuniones, informativos, para así poder multiplicar todos los servicios que presta COLPENSIONES en pro de sus afiliados.

Ilustración 15

¿Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad?



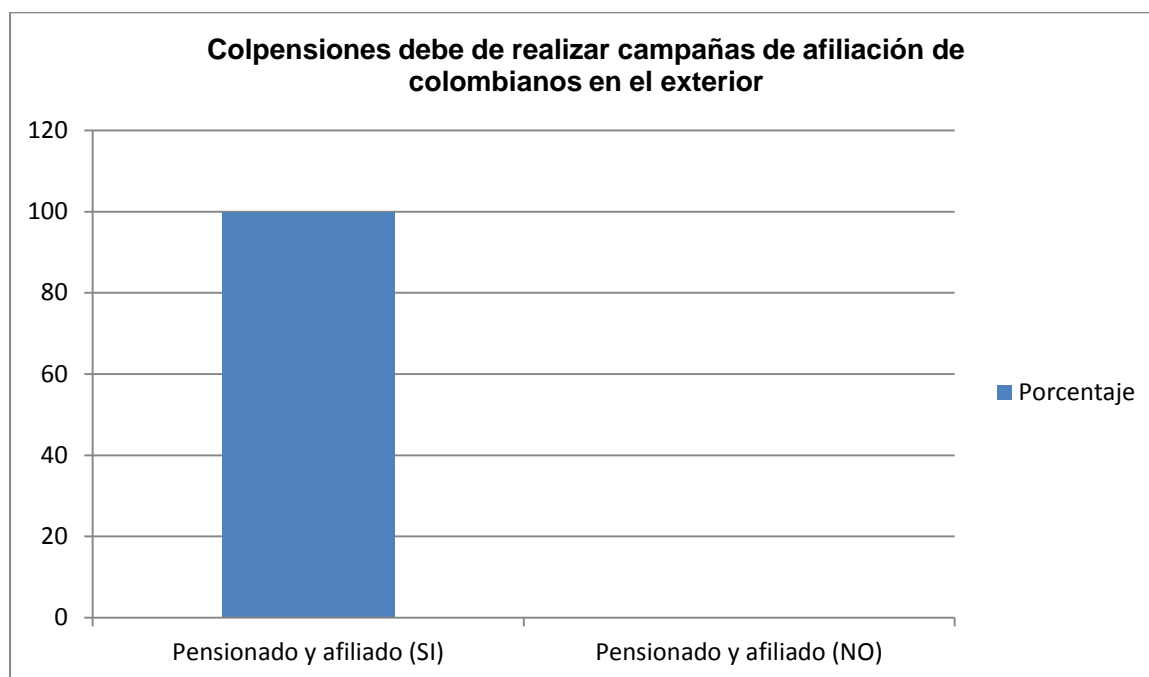
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

La percepción del usuario hacia la Entidad y sus funciones es favorable. Hay un 15% de encuestados que consideran que Colpensiones evade responsabilidades.

Ante esta situación COLPENSIONES MANIZALES, posee una fortaleza, ya que es una entidad seria respaldada por el Gobierno Nacional y que siempre responde ante cualquier situación ya sea positiva o negativa, por lo tanto, crear estrategias para hacer conocer a los usuarios los cambios positivos de la entidad ante las responsabilidades de la misma. Las entidades anteriores que tenían estas responsabilidades no fueron lo suficiente solidas en su administración por ello, no cumplieron con su misión heredando problemas a COLPENSIONES.

Ilustración 16

¿Colpensiones debe de realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior?



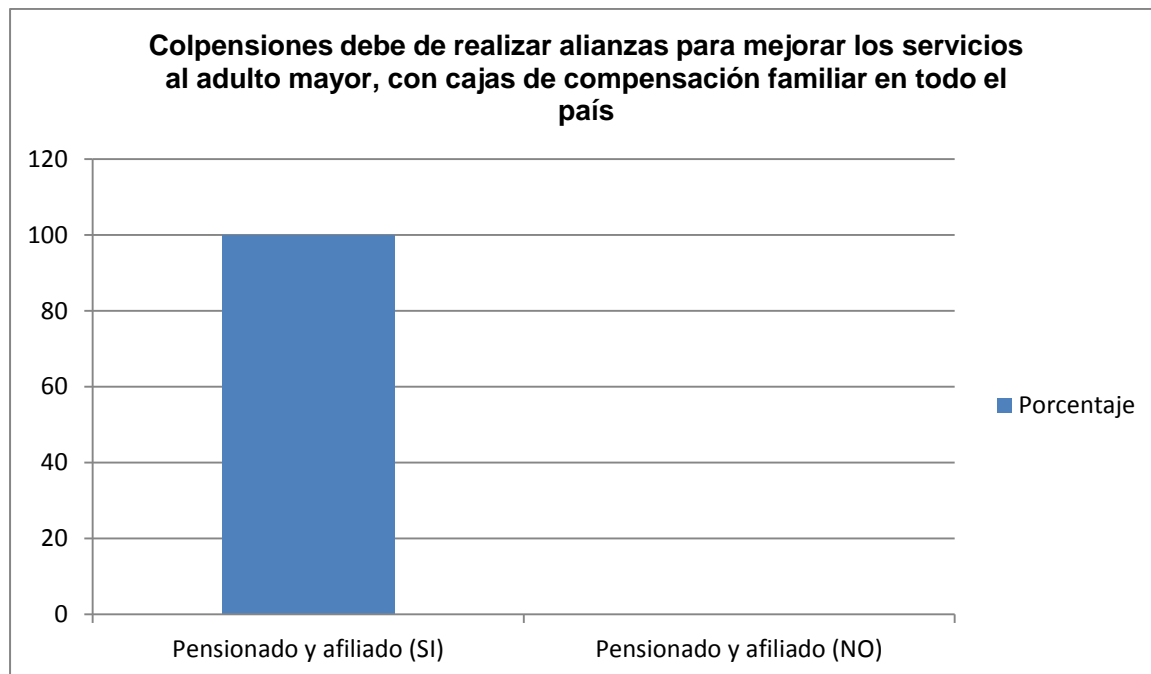
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El 100% afirma que es importante realizar campañas para que todos los nacionales tengan una afiliación a COLPENSIONES, ya que todo colombiano necesita tener un respaldo como lo ofrece esta entidad y estar protegido en el futuro, a pesar de no tener residencia en Colombia.

Con los cambios económicos y políticas sociales que tienen muchos países del mundo, los connacionales que viven en el exterior son susceptibles de regresar al país por ello esta medida es muy favorable para no desproteger a los que regresan al país.

Ilustración 17

¿Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor, con cajas de compensación familiar en todo el país?



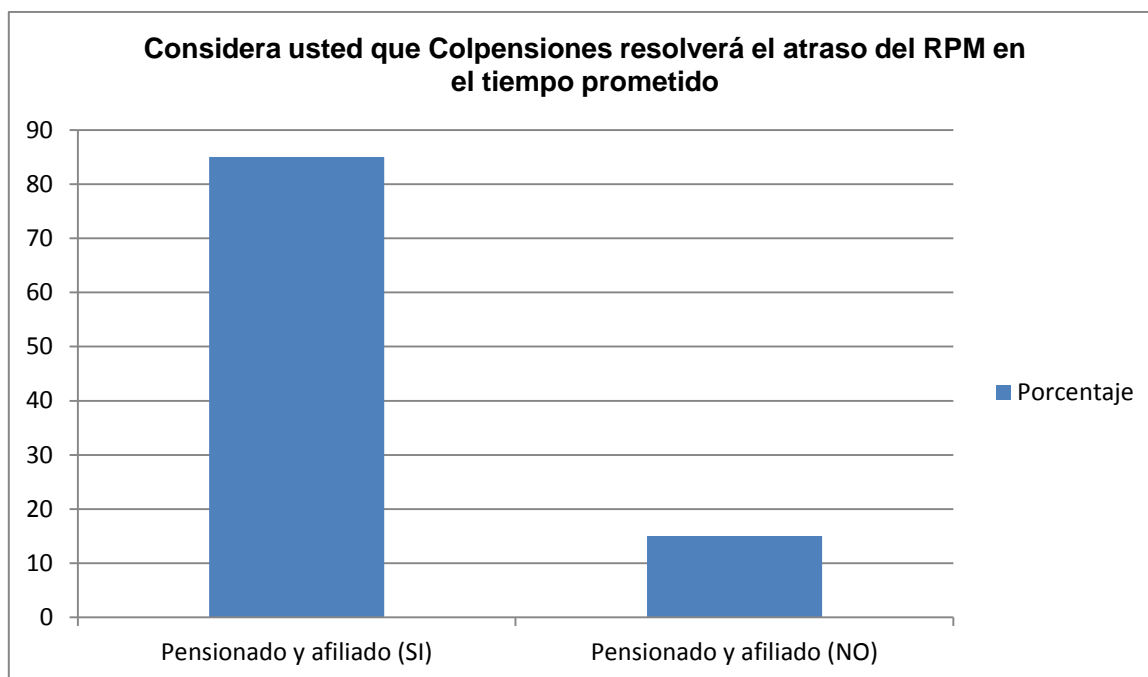
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El 100% de los encuestados manifestaron que esto sería muy bueno. Para la comunidad Caldense este proyecto sería muy positivo, ya que necesariamente no se tendría que estar en Manizales, para obtener los beneficios que presta COLPENSIONES, podrían estar fuera de la ciudad y en otros fondos tanto particulares como gubernamentales.

Este proyecto daría más fortaleza a COLPENSIONES. Si el adulto mayor posee una mayor cobertura en servicios en diferentes partes del país y en el exterior le permite tener confianza en salir de vacaciones, visitar sus familiares y por ende tener recreación y otros servicios.

Ilustración 18

¿Considera usted que Colpensiones resolverá el atraso del Régimen de Prima Media (RPM) en el tiempo prometido?



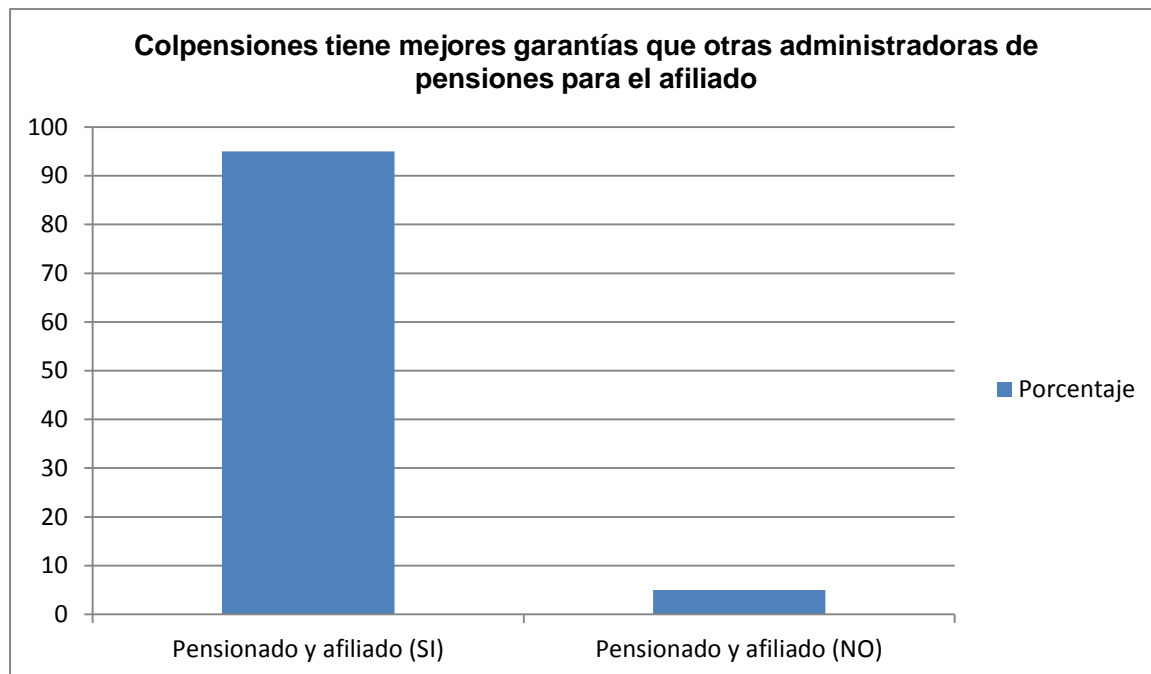
Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

Se percibe confianza de los encuestados por la Entidad, calificándola como un ente serio que tiene respaldo del gobierno y que si otras entidades no pudieron ejercer su función para la cual fueron creadas, este ente si lo podrá hacer; sin embargo, un 15% de los encuestados son escépticos del cumplimiento de Colpensiones con los pendientes.

Ante esta respuesta de los adultos mayores, COLPENSIONES MANIZALES, tiene una responsabilidad muy grande y por ende debe de cumplir para que sus afiliados sigan conservando esa imagen positiva que tienen. Es importante solucionar los problemas heredados por los anteriores fondos de pensiones, ya que esto está perjudicando a muchas personas que ya poseen el beneficio a pensión.

Ilustración 19

¿Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensiones para el afiliado?



Fuente: Colpensiones Manizales, autor trabajo. 2014

El 95% de los encuestados, manifiestan que el hecho de estar respaldados por el gobierno nacional, presenta más garantías que otro fondo de pensiones.

COLPENSIONES en el poco tiempo que lleva de creado, ha demostrado que es un ente serio y que ha cumplido con su misión para la cual fue creado, por ello las personas desean afiliarse porque se sienten seguros y respaldados.

7. Modelo de Servicio Propuesto

7.1 Propuestas para mejorar el servicio

De acuerdo a la encuesta realizada a los adultos mayores que son usuarios potenciales de Colpensiones Manizales, se propone un diseño de estrategias al sistema de gestión al servicio y utilizar un conjunto de técnicas y estudio que tienen como objetivo mejorar la comercialización del producto que se ofrece. La decisión de realizar la encuesta se debió a que los adultos mayores, se han venido quejando; ante esta situación, se determinó recoger todas las peticiones del buzón de sugerencias, los correos electrónicos y las cartas de peticiones que llegaron a Colpensiones Manizales haciendo sugerencias de mejora y como resultado se obtuvieron las preguntas de la encuesta las cuales se formularon, como resultado a esta encuesta se determinó lo siguiente:

7.1.1 Orientación en filas

Dada la tipología de los usuarios de Colpensiones se contrata personal femenino y masculino, (Facilitadores capacitados) a los cuales se le brindará una capacitación constante y adecuada indicando todos los servicios que presta Colpensiones Manizales, de acuerdo con la necesidad del usuario con el fin que preste asesoría a los adultos mayores, con el objetivo de no perder tiempo y que su solicitud sea atendida con la mayor eficiencia.

7.1.2 Adecuación y espacio de las instalaciones del PAC

Inicialmente se solicita el concepto a un arquitecto contratista de Colpensiones, y la ARL POSITIVA para que diagnostiquen el espacio que está destinado para atender a los usuarios; esto con el fin que exista confort y comodidad al adulto mayor se determina el cambio de sede para contar con un espacio más amplio, cómodo y seguro que permita brindar un mejor servicio

7.1.3 Tiempo en filas

Existe cierta inconformidad en el tiempo que los adultos mayores son atendidos, esto se debe a que muchas personas hacen fila para los módulos equivocados, y su petición no es resuelta inmediatamente generando re-procesos y demoras; para ello se reinducciona el personal que realiza la orientación de filas, (facilitadores) para que ayuden a ubicar los ciudadanos al ingreso a las instalaciones de Colpensiones Manizales determinan el tipo de trámite de acuerdo a la necesidad y complejidad en la atención. Al transcurrir el tiempo todos los seres humanos vamos perdiendo ciertas habilidades y destrezas, por tal motivo los adultos se confunden o no ponen atención en que fila les corresponde realizar su trámite. Al igual que la forma en que deben diligenciar los formularios y la documentación que se requiere para atender adecuada y oportunamente sus solicitudes

7.1.4 Actitud del personal al atender al adulto mayor

Es considerado como una de las fortalezas de Colpensiones Manizales, es el resultado de la asertividad en la selección de personal idóneo, con formación profesional o técnica con el perfil indicado, vocación de servicio y sensibilidad social con características de liderazgo, para desempeñar esta labor con el adulto mayor; al usuario se le debe tratar con el mayor respeto y no permitir que se vaya sin que obtenga una adecuada atención a su solicitud o petición en términos de satisfacción del servicio percibido y recibido.

7.1.5 Cuando cumple con el tiempo laboral para pensión Colpensiones lo notifica

Existe inconformidad en un porcentaje menor porque no fueron notificados quienes tenían el derecho a pensión en su momento, y por tal motivo no recibieron la resolución notificándole el reconocimiento. Para ello se solicita al nivel central que el liquidador cuando termina de realizar el borrador y se comprueba que la persona tiene el derecho a pensión, active el requerimiento interno al contact center para que se agende al ciudadano mediante un correo electrónico, llamada telefónica y correo físico, enunciando que en 5 días hábiles

debe acercarse a la oficina de Colpensiones Manizales, para ser notificado porque ya tiene el derecho a su pensión. Con lo descrito anteriormente se evita una tramitología que hace perder tiempo de efectividad a la institución y por ende afectara al interesado.

7.1.6 Lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones, ha sido oportuna y rápida

La mayoría de los encuestados dicen que sí. Con la participación de todos los servidores de Colpensiones a nivel nacional se desarrollaron guiones de respuesta inmediata para mayoría de los trámites que realizan los usuarios logrando que un 85% de las solicitudes sean atendidas de manera inmediata en los puntos de atención mejorando efectividad en el tiempo y disminuyendo el represamiento de solicitudes pendientes de respuesta. En cuanto a los trámites escalados al nivel central para su respuesta se sugiere a las directivas contestar por norma general todas las peticiones de forma rápida y oportuna, con esto se demuestra que se incumplen obligaciones legales a los ciudadanos, para contestar cualquier solicitud el tiempo máximo debe de ser de 15 días hábiles según las normas constitucionales

7.1.7 Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son un indicador de un buen servicio

Para los usuarios de Colpensiones Manizales es un buen indicador, ya que el adulto mayor puede expresar sus necesidades, deficiencias que posee la institución, la sugerencia de mejora, y otros; por ende las cosas positivas que tiene la institución. Esto a la vez permite conocer a los directivos como se está manejando la organización que áreas están siendo asertivas y cuales están fallando para tomar los correctivos necesarios.

7.1.8 Las peticiones de reconocimiento de pensión deben demorarse más de 4 meses

Existe un alto grado de inconformidad, porque las peticiones de reconocimiento se demoran más de 4 meses, el ciudadano radica los documentos en ventanilla de Colpensiones, pasa el tiempo 6, 8 10 meses o más de un año y no emanan la resolución de reconocimiento de pensión; ante esta anomalía el solicitante pregunta cómo va su proceso y no saben qué decir, no hay una respuesta efectiva.

Ante esta situación se solicita al nivel central mayor agilidad para que actualicen en el sistema las historias laborales de los adultos mayores, es aquí donde existe el traumatismo o patología que viene afectando a muchos afiliados en especial los que se encuentran realizando procesos de trámites pensionales en las oficinas de Colpensiones;

Se determina elaborar bases de datos de las personas que asisten al punto de atención para determinar su interés en asistir a charlas de capacitación, actualización de datos y corrección de historia laboral. Para ello se coordina con el área comercial asignada al punto de atención de Manizales la convocatoria regular de estos ciudadanos en jornadas mensuales de capacitación en asocio con la caja de compensación familiar de Caldas (esta facilita las instalaciones)

7.1.9 Las solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro de los términos legales

Este es otro punto débil que atiende Colpensiones a nivel nacional y que debe captar mayor atención y especial cuidado, ya que no se atienden las solicitudes y demandas oportunamente, esto se debe a que no tienen actualizada completamente la información de las bases de datos e historias laborales de los peticionarios, como consecuencia de la falta de sistematización en el pasado, del desorden y la inadecuada administración del ISS Y CAJANAL.

Se le recomienda a la alta dirección de Colpensiones poner al día toda esta información y entregar las respuestas de manera oportuna a las tutelas y demandas judiciales; según la ley esto acarrea sanciones y re-procesos innecesarios

7.1.10 El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo

Es una de las fortalezas que posee Colpensiones Manizales, las directivas de este centro han seleccionado y entrenado al personal para que se preste un servicio con calidad y eficiencia orientado al adulto mayor y ciudadanos en general.

7.1.11 Las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión.

Esta solicitud que hacen los adultos mayores a Colpensiones, como solidaridad con sus compañeros que tienen discapacidad física, o psicológica, se les debe priorizar sus trámites, entre ellos la pensión de vejez; ya que ellos presentan mayor dificultad.

Se recomienda que a este grupo de personas, se les estudie con mayor agilidad y eficiencia sus solicitudes en virtud de su estado de vulnerabilidad, y se les pueda aprobar su trámite; por ende el ciudadano y su núcleo familiar puedan satisfacer sus necesidades de mínimo vital, tal y como lo establece la legislación

El nivel central atiende esta solicitud del punto de atención que es igual a nivel nacional y establece un grupo prioritario de atención para solicitudes de este éste sub-grupo poblacional y determina un tiempo máximo de atención de 15 días hábiles para trámites de reconocimiento

7.1.12 Si está en un fondo de pensiones privado le gustaría trasladarse a Colpensiones

Dentro de la encuesta se formuló esta pregunta a los adultos mayores y ellos consideran que Colpensiones es mucho mejor que un fondo privado de pensión. Es de resaltar

que Colpensiones es una entidad del estado la cual posee una solvencia económica, brinda estabilidad, seguridad, confianza; la cual es percibida por los ciudadanos en la medida que encuentran más información al respecto

7.1.13 Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor

Los adultos mayores en su totalidad consideran que Colpensiones les pueden brindar más beneficios.

Se recomienda al nivel central la generación de más alianzas estratégicas con las Cajas de Compensación Familiar y el SENA para crear más beneficios direccionados especialmente al adulto mayor.

7.1.14 Colpensiones da un auxilio funerario a quien sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se compruebe que alguien pago los gastos fúnebres

Un porcentaje alto de los ciudadanos saben de estos beneficios, se recomienda a los directivos dar a conocer todos los beneficios que Colpensiones brinda a sus afiliados por diferentes medios de comunicación como la televisión, la prensa escrita o hablada u otros medios; esto debido a que después que a las personas les notifican por medio de la resolución que tienen el derecho adquirido a pensión, no vuelven a las oficinas de Colpensiones Manizales a no ser que tengan que realizar alguna petición.

7.1.15 Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad

Un porcentaje bajo de los encuestados afirmaron que si evade responsabilidad. Se recomienda al nivel central, buscar mecanismos y estrategias para evitar que la gente estigmatice a las entidades del estado. Colpensiones tiene una tarea ardua para poner al día

las historias laborales de muchos afiliados, esto demostrara que es una entidad eficiente y que si cumple con la misión para la cual fue creada.

7.1.16 Colpensiones debe realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior

Los adultos mayores consideran que sí. Se recomienda al nivel central la importancia de realizar campañas masivas de afiliación a los colombianos que se encuentran en el exterior, esto implica que aunque estos ciudadanos se encuentren en el extranjero su núcleo familiar en Colombia este protegido.

7.1.17 Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor con cajas de compensación familiar

El 100% de los encuestados afirman que sí. Tal como se mencionó anteriormente se recomienda al nivel central de Colpensiones realizar alianzas con cajas de compensación ya que ellas pueden aportar todos sus servicios como: recreación, deporte, capacitación, crédito en dinero, turismo, cultura, educación, postulación al subsidio de vivienda y muchos más.

7.1.18 Colpensiones resolverá el atraso del régimen de prima media (RPM) en el tiempo prometido.

Una mayoría de los encuestados afirma que si resolverá el atraso. Este mensaje va dirigido a todos los funcionarios que componen Colpensiones a nivel nacional, todos deben de poner un granito de arena para que puedan cumplir con el compromiso de resolver el atraso, esto redundará en beneficio de la entidad y de las personas que están afectadas. Se cumplieron las metas establecidas por el nivel central en un 96% del compromiso asumido ante las altas cortes, ubicando la oficina de Manizales entre las primeras 10 del país por eficiencia en la atención

7.1.19 Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensión para el afiliado

La gran mayoría de los encuestados afirman que sí. Se ha podido observar que en Colombia la única administradora de pensiones del estado es Colpensiones, y es la que mayores garantías de seguridad visualizan los ciudadanos en especial el adulto mayor

Es de anotar que las entidades particulares también son eficientes, pero ha habido algunas variaciones en los mercados financieros durante los últimos quince años que hacen reflejar un mejor futuro para al afiliado en términos seguridad que siente mayor respaldo en una institución del estado que brinda expectativas ciertas y definidas no sometidas a las variaciones de los mercados financieros.

7.2 Nuevo escenario para el año 2015

Según políticas y objetivos que Colpensiones a nivel nacional se ha propuesto son las siguientes:

- Se espera ampliación del amparo constitucional al 31 de diciembre del 2014.
- Al 31 de diciembre del 2014 COLPENSIONES debió resolver el atraso del rpm heredado del ISS . Poner al día todas las historias laborales de los adultos mayores y haber reconocido su pensión de jubilación.

- COLPENSIONES al 1 de enero del 2015 recupera su autonomía administrativa

7.2.1 Pilares

7.2.1.1 Ganar confianza del ciudadano

- Proceso de modernización y reingeniería de procesos – procesos más confiables.
- Seguridad en la información – afianzar los protocolos de seguridad.
- Control a la fuga de información.
- Descentralización de la atención «oficina itinerante»

7.2.1.2 Programas de cuidado al adulto mayor

- Proyectos pensionados y pensionados: se está construyendo una oferta de valor.
- Curso virtual para pre pensionados
- Alianzas estratégicas con las cajas de compensación de todo el país.
- Líneas de créditos a través de las cajas.
- Boletín pre pensionados

7.2.1.3 Campañas masivas de afiliación

- Modelos de vinculación a través de los empleadores.
- Campañas de educación financiera que logren fidelización.
- Campañas de afiliación masiva de colombianos en el exterior (COLPENSIONES, 2014).

7.2.1.4 Concepto de no diluir las responsabilidades

- No al «ping-pong».
- Recuperar el carácter de compañía por procesos (no funcional).

7.2.1.5 Estrategia digital: trámites en línea

- En ACCIÓN: actualización de datos, corrección de HL.
- En prueba: actualización datos pensionados, PQRS.
- En pruebas técnicas: trámites de nómina asociados a los formularios 1, 2,3. recuperación de semanas (COLPENSIONES, 2014).

7.2.1.6 Creación de la cultura organizacional

Enfocada a la calidad y enfoque hacia el usuario. Mejora continua enfoque basado en hechos para la toma de decisiones relaciones mutuamente beneficiosas con las actores del régimen.

7.2.1.7 Educación en historia laboral

- Campañas masivas de educación en HL.
- Campañas masivas de corrección de HL.
- Entrega masiva de extractos de HL.

7.2.1.8 Cambios del nuevo escenario

- Las áreas de la compañía tendrán una función más estratégica.
- El desempeño del área propende por un enfoque gerencial.
- Los directores asumen un liderazgo en sus regiones.
- Crecimiento del régimen en afiliados.
- Mejorar la sostenibilidad financiera del régimen.
- Lograr estándares de calidad satisfactorios para nuestros usuarios – ciudadanos.
- Todos los planes operativos debe tener indicadores de calidad.
- Se crea un cuadro de mando integral - herramienta gerencial fundamental

7.2.1.9 Digiturnos

Los digiturnos son herramientas que ayudan tanto al adulto mayor, como a la entidad a llevar un orden de llegada, evitando que las personas, a quienes no les gusta respetar las filas, violen el orden de llegada. Ello conlleva a que el cliente potencial pueda sentarse y esperar su turno, el cual se realizara en pantalla ubicado en el módulo de atención

Ventajas de los digiturnos:

- Es una pantalla acompañada por una facilitadora que orienta al ciudadano sobre el servicio a solicitar para la asignación adecuada del turno, la persona puede elegir que trámites va a realizar (preguntar por su historia laboral, resolución de notificación de pensión, reclamación, y otras que desee), de acuerdo a su solicitud oprime el botón y ella inmediatamente le arroja un papel en el cual le informa en qué oficina o cubículo la van a atender, este papel

lleva la siguiente información (hora de llegada, numero consecutivo de atención, en qué oficina la atenderán).

*El digiturno inteligente es un proyecto en marcha que se encuentra en proceso de contratación para ser aplicado a nivel nacional

- Al ingresar la persona a las instalaciones de Colpensiones Manizales, puede hacer uso de la sala de espera, o en su defecto si desea realizar alguna transacción económica.
- Para complementar la información de los Digiturnos, en la sala de espera hay un facilitador, el cual está constantemente orientando e indicando los turnos que se están atendiendo, tácitamente se muestra que se deben preparar para su atención de acuerdo al consecutivo.
- Este control ayuda a Colpensiones y a las personas (usuarios), a tener un orden de atención, este brinda un respeto por la llegada.
- Minimiza tiempo de atención en las instalaciones.
- Brinda confort y seguridad, ya que no puede ingresar cualquier persona que no tenga que ver con los trámites que ofrece Colpensiones Manizales.
- Da la oportunidad de poder socializar con las demás personas y esto minimiza angustia y temor porque transcurre el tiempo de espera.

7.2.1.10 Estadística de atención

Cuando la persona ha sido atendida en la oficina de Colpensiones Manizales, el agente de servicio que ha atendió al ciudadano solicitante de algún trámite, entrega un formato de calificación del servicio, en él se solicita contestar con honestidad y sinceridad como fue atendido(a), este formato indicara o mostrara como se sintió la persona, con el objetivo de mejorar cada día el servicio de Colpensiones Manizales.

7.2.1.11 *Conpes*

Conpes. Consejo Nacional de Política Económica y Social, Adscrito al Departamento Nación de Planeación, el señor presidente de la república dentro de su política, está interesado en que por medio de esta entidad se propague lo siguiente:

- Mejorar la calidad y oportunidad en el acceso de los ciudadanos a información y gestión de trámites y servicios, de la administración pública (CONPES, 2013).
- Racionalizar procesos transversales, simplificar trámites relacionados con la prestación de servicios y capacitar a los servidores públicos en competencias de servicio al ciudadano.
- De acuerdo a las políticas del Conpes, las entidades que tienen que ver directamente con los adultos mayores, deben de mejorar sus servicios para prestar y atender a estos con calidad y eficiencia.

7.2.1.12 *Tacos de Colores*

Para tender y diferenciar los diferentes tipos de trámites que se realizan en los puntos de atención se diseñaron fichas de colores para la atención de los ciudadanos de acuerdo con la complejidad y el tipo de solicitud del ciudadano en especial poder dar una mejor atención al adulto mayor; Esta decisión dio como resultado una importante mejora en la reducción de tiempos de espera en sala de los ciudadanos y la disminución de re-procesos elevando los niveles de satisfacción de los usuarios. Uno de los colores de las fichas establece atención prioritaria al adulto mayor la cual es entregada por una de las facilitadoras al ingreso de los ciudadanos y tiene como función identificar la tipología de la solicitud.

8. Población Beneficiaria

Este tema es de relevancia para la sociedad Colombiana, ya que en el seno de los hogares ya que personas del núcleo familiar que se encuentran cotizando a la seguridad social para algún día poder disfrutar de la tan anhelada pensión; o aquellas personas que ya disfrutaban de ella. Cuando se llega a una edad mayor o se tienen impedimentos físicos, psicológicos u otros, la realización de tareas o quehaceres cotidianos son más difíciles de hacer, por ello es indispensable contar con recursos económicos que brinden seguridad e independencia para llevar una vida digna

Las debilidades que se pueden observar en este trabajo de grado, en la sucursal de Colpensiones, Manizales, y que han sido tomadas como consecuencia de inconformidad por los adultos mayores mediante una encuesta, permitió conocer cuáles son los puntos débiles que la institución debe mejorar.

Estas falencias han sido analizadas y descritas de una forma en que la alta dirección central de la entidad, pueda tomar correctivos sugeridos, para la mejora del servicio y en especial al adulto mayor para el caso de Colpensiones Manizales

En los párrafos anteriores además de las falencias, se describieron fortalezas de la Institución que se deben seguir conservando. Colpensiones Manizales posee una población crecientes, donde busca un mejor bienestar y un mejor vivir. La población que acoge Colpensiones Manizales (adultos mayores), además de los manizaleños, son poblaciones cercanas al casco urbano que podrán realizar sus trámites como son: Neira, Palestina, Chinchiná, Villamaría, y demás Municipios vecinos.

Las personas naturales o jurídicas podrán beneficiarse de esta sucursal, ya que en ella se van a proponer estrategias de innovación, para mejorar el servicio. Analizados los resultados en Colpensiones Manizales se ha determinado una planificación y conclusión que se describe en los siguientes párrafos como son: al adulto mayor y a cualquier ser humano se le debe tratar con

respeto, hablar con palabras cortés, buena atención, brindarles apoyo, escucharlos con interés, tratarlos con consideración, respetar sus costumbres, trato amable, que se le brinden instalaciones aptas para una buena atención, que sus solicitudes sean oportunas y otras que se enuncian en las recomendaciones de este trabajo.

9. Conclusiones

Mintzbert ha servido de apoyo con sus teorías para este trabajo de grado, y a continuación se enseña o muestra la relevancia que tuvo.

COLPENSIONES SEDE MANIZALES, posee unas fortalezas como son:

- Este estudio de caso, se tomó para realizar la Maestría en Administración porque ha sido considerado por el autor que es de importancia en brindar un trato adecuado y oportuno al adulto mayor. Se resalta que los cambios son avalados por el nivel central de la institución, el gobierno nacional es quien decide sobre las normas y por tal motivo Colpensiones se debe de ajustar a estos requisitos; pero también la norma permite que la entidad pueda realizar ajustes y procedimientos sin salirse de lo emanado por las leyes y normas. En este escrito lo que se pretende es dar a conocer las deficiencias que tiene Colpensiones Manizales, y se describen para que la alta dirección si así lo considera pueda realizar las mejoras de fondo propuestas.

- Para este estudio se tomó como base las necesidades del adulto mayor en Colpensiones Manizales, y para ello se utilizó una herramienta como fue la encuesta, esta encuesta sus puntos se tomaron de la siguiente manera: Colpensiones Manizales desde su apertura estableció el mecanismo del buzón, el cual captaría todas las peticiones y solicitudes, los correos electrónicos de quejas y reclamos, y las cartas de peticiones; se seleccionaron las más relevantes y se aplicó dicho formato en las instalaciones de Colpensiones Manizales a su núcleo como son los adultos mayores. El objetivo es la mejora que sus usuarios potenciales requieren y consideran que hace falta para obtener un servicio con calidad.

A continuación se describe los ítems que fueron postulados para su estudio.

- El grupo de personas que atienden a sus usuarios o Adultos Mayores, en orientación de filas ha sido escogido con el mayor cuidado, quienes poseen cualidades humanas, morales, éticas y espirituales. Reunión de cualidades que permiten visualizar un

perfil idóneo de su planta de personal; importante para mantener un nivel adecuado de servicio al adulto mayor donde prime la paciencia, tolerancia y el buen trato. Se encuentran en un rango de bueno y excelente según la calificación por los encuestados.

Mintzbert, afirma que se deben de conseguir para esta clase de labores a personas que posean un perfil con habilidades de inteligencia emocional, susceptibles de ser entrenadas y optimizadas (que den al máximo y que tengan sentido de pertenencia hacia la institución y en especial hacia los seres humanos).

- La infraestructura de la oficina sede Manizales suple la mayoría de las necesidades de los usuarios, sin embargo, el espacio es reducido lo que trae ciertas inconformidades en los usuarios en cuanto la comodidad. El 5% dice que es pésimo, el otro 5% menciona que es regular, 35% manifiesta que son buenas y el 55% restante de los encuestados dice que son excelentes. (según Mintzbert, una de las estrategias es poseer unas buenas instalaciones para poder brindar un buen servicio).

- El tiempo en filas es demorado en especial cuando no se cuenta con sillas adecuadas para la espera, Colpensiones se ha preocupado por tener un lugar de confort con sillas para la espera. Los encuestados manifiestan que es pésimo 5%, 20% es regular, el 35% que es bueno y el 40% manifiesta que es excelente el tiempo en filas y que no se demora. (según Mintzbert se debe establecer un plan de gestión humana).

- La actitud del personal al atender a los adultos mayores fue el 100% excelente, según los encuestados (según Mintzbert. El tener un personal idóneo que sienta las necesidades de los demás seres humanos y esté preparado o entrenado es una ganancia, ya que este es un multiplicador de imagen ante la sociedad).

- La siguiente pregunta es cuando los adultos mayores cumplen con el tiempo laboral para pensión, Colpensiones lo notifica. El 65% de los encuestados manifiesta que sí y el 35% restante dice que no son notificados. (según Mintzbert. El adulto mayor ha cumplido

una meta y objetivo, y espera que la entidad lo acoja y le brinde un buen servicio; por ende a su grupo familiar).

- Otro de los puntos en estudio es: lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones ha sido oportuna y rápida. El 80% de los encuestados manifiestan que el tiempo de respuesta ha sido oportuna y rápida, el 20% de encuestados restantes dicen que no es rápida ni oportuna. (según Mintzbert. No deben de haber deficiencias en las entidades, siempre se debe de contestar cualquier petición inmediatamente, porque no se puede descuidar el activo más importante que son sus clientes).

- Continuando con las preguntas de la encuesta, las peticiones quejas, reclamos y sugerencias es indicador de un buen servicio, los adultos mayores encuestados manifiestan el 100% que si es un buen indicador para dar a conocer las cosas buenas y malas en la organización. (según Mintzbert. Las políticas que implemente una entidad son de importancia, ya que son guías para posicionar a la empresa y saber cómo está funcionando).

- La siguiente pregunta es: si la petición de reconocimiento de pensión debe demorarse más de 4 meses, el 80% manifiesta que no se debe demorar todo ese tiempo porque ello acarrea problemas económicos y el otro 20% exterioriza no, que se debe tener tolerancia con la entidad. (según Mintzbert. Toda institución debe de implementar programas de mejora continua, por ello se deben buscar mecanismos para minimizar ese tiempo).

- Otra inconformidad en estudio es: las solicitudes de tutela y demandas judiciales se contestan dentro del término legal. El 55% de los encuestados dicen que sí, el otro 45% dice que no que se demoran mucho tiempo y que no respetan las leyes. (según Mintzbert. Son decisiones estratégicas que se deben de contestar lo más pronto, ya que ello hace que la persona pierda tiempo y la entidad dinero; por no dar la importancia necesaria).

- Continuando con las preguntas de estudio: el personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo. El 95% enuncia que sí, que el perfil es el indicado y el otros 5%

de los encuestados dicen que no. (según Mintzbert. Se deben de asignar los recursos para la prestación de un buen servicio, por ello se debe de conseguir a las personas idóneas, capacitadas y que tengan el perfil para desempeñar el cargo).

- Otro factor de estudio es: las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión. El 95% de los encuestados manifiestan que sí, ya que son los más vulnerables y el otro 5% se pronuncian diciendo que no que debe ser igual para todos los peticionarios. (según Mintzbert. Se deben de buscar estrategias en proteger a los más débiles y vulnerables).

- Otra pregunta de estudio es: si está en un fondo de pensiones privado le gustaría trasladarse a Colpensiones. El 90% de quienes se le realizó el cuestionario opinan que si se trasladarían, porque brinda seguridad, respaldo y confianza, el otro 10% manifiesta que no que le es indiferente. (según Mintzbert. Las entidades siempre deben de buscar estrategias en ser mejor que la competencia, ya que esas cualidades son las que reflejan imagen corporativa).

- Continuando con el derrotero del cuestionario: Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor. El 100% de los encuestados respondieron que sí, ya que por ser una entidad del estado posee todos los recursos y medios para brindar el apoyo necesario que requiere el adulto mayor. (según Mintzbert. La búsqueda de programas que puedan brindar mayor satisfacción a sus afiliados, hace fuerte a la entidad).

- Otra pregunta importante del adulto mayor es: sabía que Colpensiones da un auxilio funerario a quien sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se comprueba que alguien pago los gastos fúnebres. El 60% a quienes se les pregunto en el cuestionario manifestaron que si sabían del reconocimiento, el cual es muy valioso en ese momento donde posiblemente se escasea los recursos económicos, el otros 40% enuncio

que no sabía y que se debe de dar a conocer ese servicio o auxilio. (según Mintzbert. Los programas deben de ser socializados, para que cumplan su objetivo).

- Es: Colpensiones una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad. El 85% de los encuestados dicen que no evade sus compromisos y que es una entidad seria, con criterios y políticas muy bien definidas, el otro 15% manifiesta que evade responsabilidad.

- El siguiente punto de la encuesta es: Colpensiones debe de realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior. El 100% a quienes se les pregunto manifestaron que sí, ya que eso redundaría en el bienestar de nuestros compatriotas que muy posible regresan sin ninguna protección social al país.

- Continuando con las preguntas que interesan al adulto mayor la siguiente es: Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor con cajas de compensación familiar. El 100% de los encuestados dijeron que si, ya que lo que necesita el adulto mayor son servicios integrales que brinden calidad de vida, y que estos servicios los pueda obtener en cualquier parte del país o en el exterior

- La penúltima pregunta del cuestionario es: considera usted que Colpensiones resolverá el atraso del régimen de prima media (RPM) en el tiempo prometido. El 85% de los encuestados declararon que sí, aunque son problemas heredados por otras entidades que desaparecieron, ellos asumirán dicho compromiso y darán solución oportuna, el 15% restante manifestó que consideran que no será posible ya que hay muchas inconsistencias.

- Poniendo en consideración la última pregunta de la encuesta encaminada a ver las necesidades que tiene el adulto mayor en Colpensiones se cita de la siguiente manera: Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensiones para el afiliado.

El 95% de los encuestados manifiestan que si hay respaldo, ya que por ser un ente gubernamental el gobierno brinda toda la asesoría, la vigilancia de los entes de control, el

presupuesto, la logística, la infraestructura y otros, el 5% restante dice que no y le es indiferente.

- El servicio que se le presta al adulto mayor en Colpensiones Manizales no es el ideal, porque con la encuesta realizada se puede obtener alguna inconformidad en algunos puntos, pero en otros se demuestra que la entidad se ha preocupado por prestar un servicio eficiente; por ello se recomendara en este estudio mejorar algunas falencias que posee la institución.

- Se ofrecerá el boletín de pre pensionado, informe que permitirá a las personas conocer todo lo que sucede con los pensionados y aquellas personas que aspiran a obtener una pensión; documento pormenorizado y detallado explicando de lo más elemental a lo más complejo.

- Se realizarán campañas masivas de afiliación, en el cual se muestre la importancia de estar afiliados. Ya que la seguridad social es algo muy importante en cualquier etapa de la vida.

- Estrategias digitales las cuales permitirán la opción de: (actualización de datos y correcciones por parte de los interesados y Colpensiones). Esto quiere decir que cuando el adulto mayor tenga los requisitos para obtener su pensión de jubilación no tendrá que esperar que el ente encargado le actualice su hoja de vida, sino que ya tiene actualizada su historial; evitando demora y retrasó en su petición de pensión.

- Se realizará una Administración Estratégica que beneficie a los adultos mayores. Se mirara hacia el futuro pensando en todas las necesidades que con el tiempo se requieran, sin necesidad de hacer ajustes correctivos.

- Se implementarán los digiturnos los cuales ayudarán a minimizar tiempo y respeto por el turno, calidad de tiempo de espera y confort. Esto permitirá un mayor orden y

agilizará los procesos que tantos empleados y usuarios deseen llevar a cabo, con la pertinencia de Colpensiones.

- Se reforzarán las estadísticas de atención al Adulto Mayor, con el fin de hacer seguimiento a una mejora continua. Esto quiere decir que se detectaran las anomalías para realizar los correctivos a que dé lugar inmediatamente para así poder ofrecer un servicio con calidad, hacia el adulto mayor.

- Se reubicará la sede actual en Manizales con instalaciones más amplias y que brinden mayor confort y seguridad a los ciudadanos en especial al adulto mayor

- Colpensiones Manizales, ha venido prestando los servicios de acuerdo a las normas como lo reza la constitución colombiana y aplicando todos los cambios que las normas internacionales sugieren para la prestación de un servicio al adulto mayor, por ello en este trabajo de grado se muestra cómo son sus procesos y a la vez está sujeta la entidad a mejoras para poder prestar un servicio con calidad total.

- En este estudio se ha enseñado y descrito como la organización tiene su infraestructura, para poder brindar lo mejor al adulto mayor como planes estratégicos, planes de expansión, planes de calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, los edificios, el software, los servicios de soporte satisfacen los requisitos identificados y la organización cuenta con un programa de mantenimiento preventivo.

10. Recomendaciones

- Es importante que las directivas busque el perfil de la persona adecuada para desempeñar el cargo en la orientación hacia el adulto mayor, deben de poseer cualidades humanas, morales, éticas y espirituales; donde prime la paciencia, tolerancia y el buen trato. Con estas cualidades se obtendrá la excelencia hacia sus usuarios potenciales. (según Mintzbert, las habilidades de inteligencia emocional, se debe poner en los zapatos de los demás, donde haga sentir bien a las personas, en especial a los adultos mayores).
- La infraestructura de la oficina sede Manizales suple la mayoría de las necesidades de los usuarios, sin embargo, el espacio es reducido lo que trae ciertas inconformidades en los usuarios en cuanto a la comodidad. Es relevante que puedan mejorar las instalaciones, porque en un futuro los adultos mayores serán más, para obtener esta mejoría debe de contar con arquitectos, diseñadores que puedan aprovechar los espacios con el fin de prestar buen servicio y confort. (Mintzberg, la alta dirección debe de estar pendiente de todas las necesidades y requerimientos de sus usuarios, para prestar un servicio con calidad).
- El tiempo en filas es demorado en nuestro país, porque culturalmente no se realizan las preguntas puntuales, por ello es importante que se realicen mecanismos de asesoría en fila, para ello se debe contar con asesores especializados que manejen integralmente el tema de Colpensiones; esto ayudara a que las personas pregunten lo estrictamente necesario y puntual, y así se minimizara tiempo de respuesta. (Mintzberg, evidencia de aplicación empírica y trabajo investigativo. Buscar mecanismos que puedan mejorar esta falencia e imponer estrategias de mejora).
- La actitud del personal al atender a los adultos mayores fue el 100% excelente, según los encuestados; esta es una fortaleza que se debe seguir cultivando y reforzar, para que nunca se pierda.

- Cuando los adultos mayores cumplen con el tiempo laboral para pensión, Colpensiones lo notifica. Aunque en su mayoría son notificados, el porcentaje es alto de no notificados, las directivas deben de realizar controles internos para verificar que los procesos no son mutilados y por ello no son informados a tiempo del derecho a la pensión los petitionarios (adultos mayores); por tal motivo no están cumpliendo con la tarea completa. (Mintzberg. Instrumento de medición, estar controlando la satisfacción de sus usuarios potenciales, para mejorar su imagen corporativa).

- Lo han notificado de alguna petición hecha por usted a Colpensiones ha sido oportuna y rápida. El 80% de los encuestados manifiestan que el tiempo de respuesta ha sido oportuna y rápida, la diferencia tiene inconformidad porque existen unos tiempos como lo reza la constitución colombiana que no se cumplen, por tal motivo Colpensiones debe de cumplir con las peticiones porque esto acarrea sanciones y multas que perjudican a la institución.

- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es indicador de un buen servicio, los adultos mayores encuestados manifiestan que el 100% que si es un buen indicador para dar a conocer las cosas buenas y malas en la organización. Este mecanismo ayuda a medir la efectividad de la entidad, por ello es importante seguir utilizándolo para que la alta dirección determine qué tan eficiente es su labor. (Mintzberg. Existencia de un instrumento de medición, para saber cómo se están haciendo las labores).

- La petición de reconocimiento de pensión debe demorarse más de 4 meses, la mayoría de los encuestados manifiestan que no se debe demorar tanto tiempo y es lógico y evidente, porque cuando se retira del servicio a una persona no hay ingresos económicos y de donde se pagan los servicios básicos, la comida, el vestuario, el estudio y muchos más; por ello los directivos deben de ser eficientes y minimizar este tiempo a menos de la mitad.

(Mintzberg. Establecer un plan de gestión humana. Pensar que si se llega a una edad mayor, también se va a necesitar de una ayuda económica y que no siempre perdura la juventud).

- Las solicitudes de tutela y demandas judiciales se contestan dentro del término legal. Es una pregunta que no se cumple, porque escasamente el 55% de los encuestados dicen que sí, la diferencia manifiesta que no, por ello se está violando la normatividad y la constitución colombiana, los directivos de Colpensiones deben de mejorar este tiempo, con el fin de evitar sanciones y cumplir al adulto mayor. (Lovelock. Se debe de mejorar siempre los servicios, para brindar calidad de vida a los seres humanos).

- El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo. El 95% enuncia que si, en cualquier lugar del mundo la primer imagen de una empresa, institución, ente, corporación o empresa unipersonal es quien atiende, si está bien atendido o mal atendido se conocerá inmediatamente, porque el ser humano es un multiplicador de comunicación; por ello Colpensiones debe seguir conservando esa fortaleza.

- A las personas con discapacidad, les debe salir más pronto la resolución de pensión. El 95% de los encuestados manifiestan que si, por humanidad y solidaridad las personas que tienen algún impedimento físico, mental u otro deben tener cierta preferencia, porque para ellos la vida es más difícil; por ello las directivas deben de realizar estudios priorizando a estas personas. (Mintzberg. Imponer un plan de gestión humana, se debe de prestar una atención de calidad a los más vulnerables).

- Si está en un fondo de pensiones privado le gustaría trasladarse a Colpensiones. El 90% de quienes se le realizó el cuestionario opinan que si se trasladarían, porque es un ente del gobierno nacional que brinda seguridad, respaldo y confianza, esta coyuntura permite que los directivos aprovechen en motivar a la gente a que se afilien a Colpensiones; por esta razón la entidad se fortalece. (Covery. Se debe modificar los

paradigmas, Colpensiones debe de prestar un servicio con calidad, para hacer olvidar entes como el Seguro Social, que no cumplió su misión.

- Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor. El 100% de los encuestados respondieron que sí, por ser una entidad del estado posee todos los recursos y medios para brindar el apoyo necesario que requiere el adulto mayor. En Estados Unidos y algunos países Europeos el nivel de vida del adulto mayor es superior al colombiano, por ello las directivas deben buscar modelos de atención que puedan ofrecer a sus usuarios para mejorar su calidad de vida. (Philip. La mercadotecnia es un proceso social y administrativo, se debe buscar mecanismos de intercambio para mejorar los servicios).

- Colpensiones da un auxilio funerario a quien sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se comprueba que alguien pago los gastos fúnebres. El 60% a quienes se les pregunto manifestó que si sabía, es un indicador bajo de conocer a que derechos tiene, por ello es importante que se den a conocer cuáles son los derechos y deberes a que tiene cada adulto mayor en Colpensiones, es de relevancia que los directivos den a conocer estos derechos, ya sea en medio escrito o por talleres o conferencias u otros medios; porque cada que ocurre un deceso por lo general no se tienen los recursos económicos para sufragar estos gastos. (Mintzberg. Plan de gestión, se debe socializar todos los productos ofrecidos y beneficios que puede utilizar el usuario potencial).

- Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad. El 85% de los encuestados dicen que no, es una entidad nueva a la cual le heredaron problemas entidades como CAJANAL Y EL ISS, instituciones que murieron porque no cumplieron con su objetivo para la cual fueron creadas, poco a poco ha venido solucionando problemas y depurando anomalías; por ello el gobierno nacional le ha determinado un tiempo para que dé solución a problemas anteriores y pueda

cumplirle al adulto mayor que está en espera de su pensión de jubilación. (Mintzberg. La alta dirección debe de responder por sus actos).

- Colpensiones debe de realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior. El 100% a quienes se les pregunto manifestaron que sí. Se ha podido observar que colombianos que hace muchos años emigraron para otros países han tenido que regresar como el caso de Venezuela, España y otros, porque no hay trabajo, llegando a donde sus familiares a que les brinde una posada y alimento y por ende sin ningún servicio de salud y mucho menos una pensión; por ello es de vital importancia que esta campaña se cristalice lo más pronto para dar apoyo a nuestros hermanos colombianos que vienen del exterior

- Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor con cajas de compensación familiar. El 100% de los encuestados dijeron que sí. las alianzas o tratados han dado resultado desde la creación del hombre, porque cuando hay unión la fuerza se multiplica, por eso es importante que existan convenios en ampliar los servicios de bienestar hacia el adulto mayor, ello implica obtener calidad de vida.

- Considera usted que Colpensiones resolverá el atraso del régimen de prima media (RPM) en el tiempo prometido. El 85% de los encuestados declararon que sí, ya que este atraso ha venido perjudicando a muchas personas que ya tienen derecho a su pensión y es debido a anteriores administraciones, que no tuvieron sus informes y reportes actualizados; es una tarea ardua para poder cumplir a los adultos mayores que ya tienen derecho a su pensión de jubilación. (Mintzberg. La alta dirección y todo su personal de la entidad debe de asumir responsabilidades, la planta de personal de Colpensiones Manizales debe comprometerse a poner al día el atraso, con los adultos mayores).

- Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensiones para el afiliado. El 95% de los encuestados manifiestan que si hay respaldo, ya que por ser un ente gubernamental el gobierno brinda toda la asesoría, la vigilancia de los entes de control,

el presupuesto, la logística, la infraestructura y otros. Para que no suceda fracasos como lo que sucedió con CAJANAL y ISS, la alta dirección de Colpensiones debe de contar con colaboradores que sean transparentes, que tengan ética, valores y que no llenen de vicios la institución y así podrá mantenerse indefinidamente como una institución que cumple a sus adultos mayores y por ende al país. (Sandhusen. Cultivar de manera intensiva los mercados actuales de la compañía, Colpensiones Manizales debe mejorar la imagen y olvidar los paradigmas de entidades anteriores, que no cumplieron con sus objetivos y misión para la cual fueron creados).

- Los tacos de colores son un buen elemento, que sirven para distinguir las oficinas y los productos que los adultos mayores requieren, ya que han pasar el tiempo el ser humano por naturaleza pierde ciertas habilidades, destrezas, visión, objetividad, existe atención dispersa, Alzheimer y otras patologías que le restan cierta capacidad. (Mintzberg. Establecer un plan de gestión humana, facilitar las actividades, en este caso los trámites para evitar la angustia y al finalizar que la persona cumplió con el objetivo).

11. Glosario

Actividades de alto riesgo: son aquellas actividades definidas por la ley, en las cuales la labor desempeñada implica la disminución de la expectativa de vida saludable o la necesidad del retiro de las funciones laborales que ejecuta, con ocasión de su trabajo (Paya, 2013).

Afiliación: proceso mediante el cual una persona se vincula al Sistema General de Pensiones, SGP, de manera permanente (Paya, 2013).

Afiliado: persona que por medio del proceso de afiliación genera un vínculo con el SGP a través de Colpensiones (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Afiliados obligatorios: las personas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos, con las excepciones establecidas en el Artículo 279 de la Ley 100 de 1993 (LEGIS, 2014).

Afiliado voluntario: persona natural residente en el país y colombianos domiciliados en el exterior, que no tengan la calidad de afiliados obligatorios y que no se encuentren expresamente excluidos por la Ley 797 de 2003 (LEGIS, 2014).

Agremiación: persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, que agrupa personas naturales con la misma profesión u oficio o que desarrollan una misma actividad económica, siempre que éstas tengan la calidad de trabajadores independientes (Paya, 2013).

Bono pensional: son aportes destinados a contribuir a la conformación del capital necesario para financiar las pensiones de los afiliados del Sistema General de Pensiones (Paya, 2013).

Beneficiarios: personas que adquieren los derechos de la persona afiliada al Régimen de Prima Media, RPM, que por alguna circunstancia no pueden disfrutarlos directamente (Paya, 2013).

Usuario: es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social (Paya, 2013).

Chat: es un servicio exclusivo para los colombianos que viven en el exterior, por medio del cual podrán comunicarse con un consultor y obtener asesoría sobre el programa Colpensiones en el exterior, nuestros productos y servicios en tiempo real (COLPENSIONES, 2014).

Usuario potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta (Paya, 2013).

Consumidor financiero: es todo usuario, usuario o usuario potencial de las entidades vigiladas (Paya, 2013).

Corresponsal: es un representante de Colpensiones que brinda asesoría y acompañamiento a los afiliados, pensionados, empleadores y aportantes en aquellas regiones o sectores donde la presencia de Colpensiones es poca o muy limitada (COLPENSIONES, 2014).

Cuota parte pensional: es un mecanismo de financiación de pensiones otorgadas a servidores públicos derivadas de la invalidez, vejez y muerte. Su valor se determina en proporción al tiempo laborado en las respectivas entidades empleadoras públicas (LEGIS, 2014).

Empleador: es la persona natural, jurídica o entidad del sector público nacional o territorial con la cual el afiliado tiene una relación de dependencia y subordinación por causa de la actividad que éste último realiza. El empleador es, en un contrato de trabajo, la parte que provee un puesto de trabajo a una persona física para que preste un servicio personal bajo

su dependencia, a cambio del pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina «trabajador» o emplead (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Extranjero: aquel que en virtud de un contrato de trabajo permanezca en el país y no esté cubierto por algún régimen de su país de origen o de cualquier otro (LEGIS, 2014).

Fondo de solidaridad pensional: es una cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social destinada a financiar los aportes al Sistema General de Pensiones de los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas no tienen acceso al Sistema de Seguridad Social(LEGIS, 2014).

Grandes empresas: son aquellos empleadores con 200 o más trabajadores a su servicio (Evia, 2006).

Historia clínica: documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en la atención (LEGIS, 2014).

Historia laboral: es la relación de tiempos de cotización a nombre de un trabajador dependiente o independiente por el seguro de pensión (invalidez, vejez y muerte), en la cual se detallan los periodos laborados por los cuales se efectuaron las cotizaciones, los empleadores que han aportado, los salarios reportados y el total de semanas cotizadas(LEGIS, 2014).

Indemnización sustitutiva: es una prestación económica que se reconoce a los afiliados al Régimen de Prima Media con Prestación Definida cuando éstos no reúnen el número mínimo de semanas cotizadas, han cumplido la edad mínima para la pensión de vejez y declaran la imposibilidad de continuar aportando al sistema de pensiones (Carter, 2013).

Ingreso Base de Cotización IBC: porción del salario del trabajador dependiente o independiente, que se toma como base para aplicar el porcentaje de aporte respectivo al momento de realizar la cotización al Sistema General de Pensiones (Paya, 2013).

Ingreso Base de Liquidación IBL: es el promedio de los salarios o rentas sobre los cuales ha cotizado el afiliado durante los 10 años anteriores al reconocimiento de la pensión, actualizado anualmente con base en la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC); o con toda la historia laboral si cuenta con más de 1.250 semanas cotizadas de acuerdo a lo preceptuado en el Artículo 36 de la Ley 100 de 1993 (LEGIS, 2014).

Número de afiliación: código asignado por el Instituto de Seguro Social (ISS) a un afiliado entre los años 1967 y 1994. A partir de enero de 1995, los trabajadores se afilian con su tipo y número de documento de identidad (LEGIS, 2014).

Número de afiliación tradicional: es el código asignado por el ISS hasta la entrada en vigencia del número de afiliación - documento en agosto de 1982. Este número depende de la seccional en la cual el trabajador se haya afiliado y está conformado por nueve (9) dígitos (LEGIS, 2014).

Número de afiliación documento: código asignado desde 1982, el cual busca conectar el número de identificación ante la Registradora Nacional del Estado Civil con el número de afiliación del ISS. También está conformado por nueve (9) dígitos y su concordancia depende del tipo de documento: CC, CE, TI, P, NIT (LEGIS, 2014).

Número de aportante: corresponde al número que identifica a un aportante ante el ISS. Hasta el 31 de diciembre de 1994, correspondía al Número Patronal, a partir de enero de 1995, con la puesta en marcha del Sistema de Pago por Autoliquidación de Aportes, corresponde al documento con el cual el aportante se identifica comercialmente (NIT, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería) (LEGIS, 2014).

Número patronal: código asignado a un patrono hasta diciembre de 1994. Dependía de la clase y grado de riesgo, de la actividad económica que desarrolló y de la ubicación geográfica (LEGIS, 2014).

No Vinculado: son aportes a pensión que recibe una Administradora de Fondos de Pensiones por ciudadanos que no se encuentran afiliados a ella (Carter, 2013).

Pensionados: son aquellas personas que tienen un beneficio de pensión, al cumplir los requisitos establecidos en la norma (Carter, 2013).

Pequeñas empresas: son aquellos empleadores que tienen a su servicio entre 11 y 50 trabajadores a su servicio. Se incluyen dentro de esta clase los empleadores que tengan trabajadores del servicio doméstico, sin perjuicio de que estos puedan asimilarse, para efectos del recaudo de aportes, a los trabajadores independientes (Rojas, 2001).

Pensión de invalidez: es la prestación económica a que tiene derecho el afiliado cuya capacidad laboral es calificada con un porcentaje igual o mayor al 50%, debido a un accidente común o a una enfermedad de origen no profesional (LEGIS, 2014).

Pensión de sobrevivientes: es la prestación económica a que tiene derecho el grupo familiar de un afiliado o pensionado, según lo definido en la ley con ocasión del fallecimiento de éste (LEGIS, 2014).

Pensión de vejez: es la prestación económica a la que tiene derecho el afiliado que ha cotizado un número mínimo de semanas y ha cumplido la edad mínima establecida en la ley (LEGIS, 2014).

Persona perteneciente al régimen subsidiado: son aquellas personas beneficiarias del Programa de Subsidio de Aporte a la Pensión (PSAP) (LEGIS, 2014).

Pre-afiliación: es el mecanismo mediante el cual puede verificar la viabilidad de la afiliación o traslado vía internet a Colpensiones (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Puntos de atención: son oficinas integrales orientadas a la prestación de servicios personalizados a los ciudadanos, afiliados, pensionados, empleadores y aportantes ubicados estratégicamente a nivel nacional (LEGIS, 2014).

PILA: planilla Integrada de Liquidación de Aportes - PILA: La planilla es un formato inteligente que le permite a todas las personas (independientes y empresas) pagar sus aportes al Sistema de la Protección Social -Pagos Parafiscales - (salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación, SENA e ICBF). Este instrumento liquida los aportes que deben ser pagados de conformidad con las normas que rigen cada subsistema y le informa los valores a pagar (LEGIS, 2014).

Régimen de transición: es un beneficio mediante el cual, los afiliados tienen derecho a que se les respeten condiciones del régimen anterior en el cual se encontraban afiliados, con anterioridad a la entrada en vigencia del nuevo sistema pensional creado por la Ley 100 de 1993 (LEGIS, 2014).

Régimen subsidiado: es aquel mediante el cual, los grupos de población que por sus características y condiciones socioeconómicas, pueden realizar sus aportes al Sistema General de Pensiones mediante el subsidio temporal de sus aportes por parte del Fondo de Solidaridad Pensional (LEGIS, 2014).

Retracto: es la posibilidad que tienen los afiliados al SGP de retirar su solicitud de afiliación al RPM con Prestación Definida, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual hayan efectuado la selección del régimen (LEGIS, 2014).

Régimen de Prima Media con Prestación Definida RPM: es aquel mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez o de sobrevivientes, o una indemnización, previamente definida en la ley (LEGIS, 2014).

RAIS: régimen de Ahorro individual con Solidaridad (LEGIS, 2014).

Servicio: es el conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (LEGIS, 2014).

Servidor público: son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (Artículo 123 Constitución Política) (LEGIS, 2014).

SuperCADES: centros de servicios, donde se integran un mayor número entidades públicas del orden distrital, municipal, departamental, nacional, empresas de servicios públicos domiciliarios y entidades privadas, para asegurar un servicio integral y más oportuno a la ciudadanía (LEGIS, 2014).

Título pensional: es un título valor –pagaré- que corresponde al valor del pasivo pensional acumulado por las empresas que tenían a su cargo el pago y reconocimiento de pensión antes de la expedición de la Ley 100 de 1993 (LEGIS, 2014).

Trabajador del servicio doméstico: aquella persona natural que a cambio de una remuneración presta su servicio personal en forma directa, de manera habitual, bajo continuada subordinación o dependencia, residiendo o no en el lugar del trabajo, a una o a varias personas naturales, en la ejecución de tareas de aseo, cocina, lavado, planchado, vigilancia de niños y demás labores inherentes al hogar (LEGIS, 2014).

Trabajador dependiente: persona natural que se encuentra vinculado a un empleador mediante un contrato individual de trabajo (LEGIS, 2014).

Trabajador independiente: persona natural que realiza una actividad económica o presta sus servicios de manera personal y por su cuenta y riesgo (LEGIS, 2014).

Traslado: posibilidad que tienen los afiliados al SGP de cambiar de régimen (LEGIS, 2014).

Usuario: es la persona natural o jurídica quien, sin ser usuario, utiliza los servicios de una entidad vigilada (Conde, 2014).

12. Bibliografía

- Álvaro, M., & Ortiz, F. (2010). Economía política de la reforma del sistema colombiano de pensiones. *Revista de Economía Institucional*.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99 - 120.
- BBVA. (2001). *Una revisión en los sistemas de pensiones en Latinoamérica, análisis económico BBVA*. Madrid: BBVA.
- Cano, J. (2005). Grupos cognitivos (estratégicos y competitivos) en fondos de pensiones y cesantías de Colombia al 2005. *Revista Suma Psicológica*.
- Carter, C. (2013). *Pensiones por Vejez, Chile y España*. <http://criscarter4.spaces.live.com>.
- COLPENSIONES. (2014). *Inducción facilitadores, vicepresidencia de talento humano*. Bogotá.
- COLPENSIONES. (2014). *Vicepresidencia de servicio al ciudadano: gerencia nacional de atención al afiliado*. Bogotá.
- COLPENSIONES. (2014). *Vicepresidencia: servicio al ciudadano – gerencia red y canales alternos*. Bogotá.
- COLPENSIONES MANIALES. (2014). *Comité regional*. Manizales.
- COLPENSIONES MANIZALES. (2014). *Bases septiembre*. Manizales.
- COLPENSIONES MANIZALES. (2014). *En cifras*. Manizales.
- COLPENSIONES MANIZALES. (2014). *Medición de satisfacción en los afiliados y pensionados de Colpensiones*. Manizales.
- COLPENSIONES MANIZALES. (2014). *Protocolo uso de tacos*. Manizales.
- CONPES. (2013). *Consejo nacional de política económica y social*. Bogotá: República de Colombia: departamento nacional de planeación.
- Conde, J. (2014). *¿Qué será de mi pensión?* Madrid: Península.

- Covey, S. (1996). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva* (Octava ed.). Barcelona: Paidós.
- de Angoitia, R., & Márquez, M. (2012). *Construyendo madurez institucional en las OSC, el modelo de fortaleza de Fundación Merced*. Indesol.
- Etxezarreta, M. (2010). *Sin pensiones públicas, ¿qué futuro?* Barcelona: Icara.
- Evia, M. (2006). *¿Es la contabilidad administrativa una herramienta útil para desarrollar la competitividad de las empresas?* Contaduría y Administración.
- Fernández, A. (2012). El patrimonio inmobiliario de los mayores como complemento al sistema de pensiones. *Revista internacional administración & finanzas*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hinrichs, K. (2011). Ageing, health and pensions in Europe: An economic and social policy perspective. *Revista Internacional de Seguridad Social*.
- Ibáñez, C. (2013). La influencia de la doctrina del tribunal supremo en la pensión compensatoria, Puerto Rico. *Revista Jurídica de la Universidad Interamericana de Puerto Rico*.
- LEGIS. (2014). *Cartilla de seguridad social y pensiones 2014*. Bogotá: Legis.
- Lordon, F. (2007). *Los fondos de pensiones como proyecto político y como utopía social*. Observatorio de Economía y Operaciones Numéricas.
- Mintzberg, H. (1984). Power And Organization Life Cycles. *The Academy Of Management Review*, 9(2), 207-224.
- Mi-Young, A. (2009). El impacto de género en las reformas de la Pensión Nacional de la República de Corea. *Revista Internacional de Seguridad Social*.
- Morón, E. (2003). *Diez años del sistema privado de pensiones*. Lima: Universidad del pacífico.

- Musonye, R. (2013). Ampliación al sector informal de la cobertura del plan de ahorro y pensiones: el Plan Mbao de pensiones de Kenia. *Revista Internacional de Seguridad Social*.
- Ovalle, A. (2004). *La reforma de pensiones en Europa del este: experiencias y perspectivas*. Santiago de Chile: Ediciones ciedess.
- Paya, F. (2013). *Régimen de jubilaciones y pensiones*. Abeledo.
- Perrot Dueñas, R. (2013). *Las pensiones; teoría, normas y jurisprudencia*. Colombia: Librería del profesional .
- Rojas, D. (2001). *Contabilidad básica, enfoque práctico con aplicaciones informáticas*. Bogotá: Pearson educación de Colombia.
- Sinisterra, G. (2011). *Contabilidad; sistema de información para las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Suárez, B. (2011). *El sistema público de pensiones: crisis reforma y sostenibilidad*. Madrid: Lex Nova.
- Vásquez, P. (2012). *Pensiones en México*. México D.F.: Siglo XXI.
- Velasco, A. (2004). *Experiencias significativas, para poblaciones vulnerables*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Vidal, M., & Boado, C. (2009). ¿Puede el análisis actuarial (NDCS, BAS y MFAS) mejorar el sistema de pensiones de reparto? *Revista Ibero-Latinoamericana de Seguros*.

Anexos

ANEXO 1 Encuesta medición de satisfacción al ciudadano Regional Eje Cafetero

ENCUESTA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL
CIUDADANO REGIONAL EJE CAFETERO

Por favor. Subraye con una x si es pensionado o afiliado.

Si es pensionado tipo de pensión:

1 vejez

2 sobreviviente

3 invalidez

Si es afiliado:

1 cotizante

2 no cotizante

¿Cómo califica la atención recibida en el Punto de atención Colpensiones en la escala de 1 a 5 siendo (1- Muy Malo, 2-Pesimo, 3-Regular, 4-Bueno, 5-Excelente), POR FAVOR MARQUE SI O NO DE ACUERDO A SU CONCEPTO

1. ¿cómo fue la Orientación en Filas?	2. ¿cómo califica la adecuación y espacio de las Instalaciones del PAC?	3. ¿Cómo Considera el Tiempos en Filas?	
4. ¿Cómo fue la Actitud del Personal al atenderlo?	5. ¿cuándo cumple con el tiempo laboral para pensión Colpensiones lo notifica? SI NO	6. ¿cuándo lo han notificación de alguna petición hecha por usted a Colpensiones ha sido oportuna y rápido? SI NO	
7. ¿Mencione si las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es un indicador de buen servicio? SI NO	8. ¿Su petición de reconocimiento de pensión debe demorarse más de 4 meses? SI NO	9. ¿Sus solicitudes de tutelas y demandas judiciales se contestan dentro del término legal? SI NO	
10. ¿El personal que atiende al público (adulto mayor) es el idóneo? SI NO	11. ¿Las personas con discapacidad, les deben salir más pronto la resolución de pensión? SI NO	12. ¿Si está en un fondo de pensión privado le gustaría trasladarse a Colpensiones? SI NO	

13. ¿Colpensiones puede ofrecer más beneficios al adulto mayor? SI NO	14. ¿Sabía que Colpensiones da un auxilio funerario a quién sufrague por muerte del afiliado cotizante o pensionado por vejez, cuando se comprueba que alguien pago los gastos fúnebres? SI NO	15. ¿Colpensiones es una entidad que evade responsabilidades y menciona que terceros son los que tuvieron la responsabilidad? SI NO
16. ¿Colpensiones debe de realizar campañas de afiliación de colombianos en el exterior? SI NO	17. ¿Colpensiones debe de realizar alianzas para mejorar los servicios al adulto mayor, con cajas de compensación familiar en todo el país? SI NO	18. ¿Considera usted que Colpensiones resolverá el atraso del RPM en el tiempo prometido? SI NO
19. ¿Colpensiones tiene mejores garantías que otras administradoras de pensiones para el afiliado? SI NO		

¿Conoce los programas: si no, si es afirmativa su respuesta sobre cual le interesa ser informado:

1 BEPS

2 PENSION FAMILIAR

3 Colombia mayor

4 Pensión por semanas

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

¿Por qué?

ANEXO 2 Tabulación de la encuesta de satisfacción al Ciudadano

pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	total
tipo pension	A1	A2	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	P3	A1	P1	A1	A2	A1	P1	A1	
1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
2	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	5	4	
3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	
6	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	
7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
8	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	
9	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
11	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	
12	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
13	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
14	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	
15	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	
16	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
17	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
18	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
19	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
20	2	2	4	2	4	1	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	

ANEXO 3 Servicios y procesos que realiza COLPENSIONES MANIZALES al adulto mayor

La Administradora Colombiana de Pensiones, COLPENSIONES, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo, que tiene por objeto la administración del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales asignadas por las normas legales y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos.

Régimen de Prima Media – RPM: Es un modelo pensional mediante el cual los afiliados o beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez, de sobrevivencia o, en su defecto, una Indemnización Sustitutiva, previamente definidas por la Ley.

En el RPM las pensiones se pagan, no solo con las cotizaciones realizadas por los afiliados al fondo común, sino con las transferencias mensuales que el Gobierno Nacional hace para garantizar el pago de las pensiones en este régimen

Los tipos de pensiones a los que se pueden acceder son:

- Pensión de Vejez, Pensión de invalidez, Pensión de Sobrevivientes, Indemnización Sustitutiva.
- Auxilio funerario, Bonos pensionales, Títulos pensionales, Programa subsidiado, Pensión familiar.
- Administración de información laboral, Beneficios económicos periódicos, los BEPS.

A continuación se describirá cada uno de los servicios con más amplitud que presta Colpensiones Manizales a los adultos mayores.

Servicios

- 1. Direccionamiento estratégico de Colpensiones
- 2. Modelo de Servicio Colpensiones
- 3. Afiliación y traslado de régimen
- 4. Historia Laboral
- 5. Medicina Laboral
- 6. Reconocimiento
- 7. Novedades de nomina
- 8. Notificaciones y recursos
- 9. Procesos de quejas y reclamos (PQRS)

Direccionamiento estratégico de Colpensiones

Naturaleza de Colpensiones

Empresa industrial y comercial del Estado, creada en el 2007 (Art. 55 Ley 1151).

Organizada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo (Art. 1º Decreto 4121 de 2011) (LEGIS, 2014).

Hace parte del Sistema General de Pensiones

Objeto

Administración del régimen de prima media con prestación definida, las prestaciones especiales que las normas legales le asignen, y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Misión

Gestiona integralmente las prestaciones y beneficios económicos legalmente establecidas a lo largo del ciclo de vida de los usuarios en condiciones sostenibles, eficientes y trabajando por una mejor calidad de vida de los colombianos generando la mayor rentabilidad social (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Visión

La visión de la entidad es la siguiente: “Para el año 2014, ser la administradora de Prestaciones y Beneficios Económicos, líder en el sector por la calidad y oportunidad en la atención de nuestros usuarios y reconocida por nuestra responsabilidad social, generando la mayor rentabilidad social” (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Valores

Los valores de la entidad son los siguientes, con su respectivo significado textual:

INTEGRIDAD: Somos coherentes entre lo que sentimos, PENSAMOS, hablamos y hacemos.

RESPECTO: Damos reconocimientos, atención y consideración a los derechos propios y DE LOS DEMÁS.

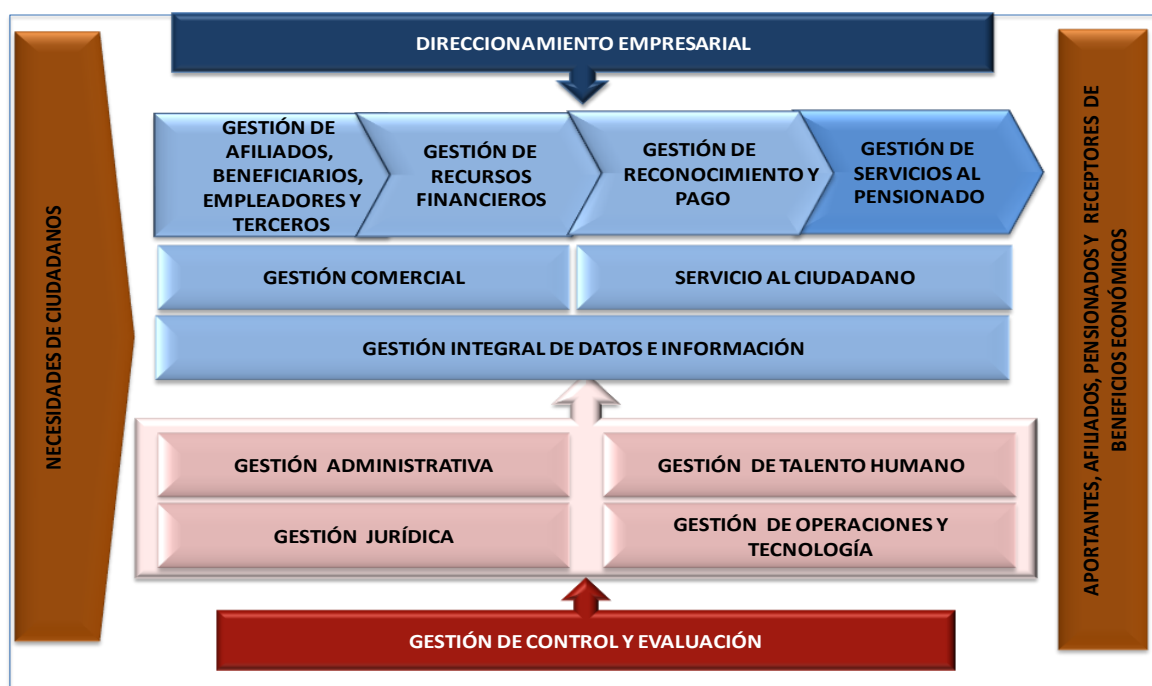
TRANSPARENCIA: Actuamos de manera abierta y visible, dando a conocer cómo somos, transmitiendo seguridad, credibilidad y CONFIANZA.

RESPONSABILIDAD: Damos respuesta acertada a todas nuestras labores y aceptamos las CONSECUENCIAS de nuestros actos.

EQUIDAD: Damos a las personas los mismos derechos y oportunidades sin preferencias

Manifestados en una forma de ser: como personas y como empresa somos ÍNTEGROS y nos debemos a nuestra palabra y compromisos (COLPENSIONES MANIZALES, 2014)

Cadena de valor



Fuente: Colpensiones

El organigrama anterior nos muestra cómo está conformada la entidad Colpensiones, posee una jerarquía la cual cada una tiene que cumplir su misión para la cual fue creada, este todo cuando funciona en sincronía es el que da los resultados esperados tanto a la parte gubernamental, como a sus usuarios, que en este caso son los adultos mayores.

Producto

Es la Oferta que realiza Colpensiones a la Ciudadanía para satisfacer sus necesidades previsionales, con la finalidad de cumplir con las Obligaciones que le fueron encomendadas por la Ley (COLPENSIONES, 2014).

Prestaciones económicas

Beneficios Económicos periódicos (BEPS)

Prestaciones económicas

Es un derecho de contenido Económico, que se reconoce o se hace efectivo cuando las personas cumplen determinadas condiciones y empieza a hacer parte del patrimonio de cada

persona para cubrir contingencias derivadas de los riesgos de Enfermedad, Vejez, Invalidez o Muerte (LEGIS, 2014).

Beneficios económicos periódicos BEPS

Mecanismo de Ahorro para la vejez, que forma parte del Sistema de Protección Social y es independiente del Sistema General de Pensiones (LEGIS, 2014).

Los BEPS serán resultado de ahorro (Ciudadano) e incentivos (Estado) y la idea es que les permitan a las personas de bajos ingresos tener la posibilidad de tener recursos en su vejez.

Servicio

Se entiende por servicio aquellas actividades que son un valor agregado de los Productos de Colpensiones y que buscan responder a una o más necesidades y/o expectativas del usuario (COLPENSIONES, 2014).

Consultas del estado del trámite

A continuación se enuncian los pasos que debe de realizar el solicitante, para conocer su estado ante Colpensiones Manizales, requisito indispensable para respetar las solicitudes de las demás personas.

Solicitante

Radicado y fecha

Fecha de Compromiso

Respuestas dadas

Estado del Trámite (COLPENSIONES, 2014)

Trámites

Son aquellas gestiones en las que el ordenamiento jurídico obliga a los particulares a solicitar sus derechos ante COLPENSIONES, para lo cual se deben cumplir unos requisitos y suministrar información o documentación (COLPENSIONES, 2014).

Dichos trámites están asociados a los procesos de la cadena de valor de
COLPENSIONES

Afiliación y traslado de régimen

Son documentos necesarios para la afiliación y traslado de régimen:

Formulario de Afiliación al Sistema General de Pensiones

Documento de Identidad (LEGIS, 2014).

Retracto y Anulación

Formulario de Anulación y Retracto

5 días Hábiles(Retracto)

Actualización de datos

Este se realiza mediante formulario en el cual se plasman los siguientes requisitos:

Nacionalidad

Datos de Ubicación

Lugar y fecha de Nacimiento

Relación Laboral

Tipo Vinculado

Cambio Voluntario de nombres y/o sexo

Cambio de ocupación

Beneficiarios

Tipo y Número de Documento

Historia laboral

Es la relación de cotizaciones periódicas obligatorias efectuadas a los Regímenes del Sistema General de Pensiones por parte de los afiliados con base en el salario que ellos devengaron (LEGIS, 2014).

En dicha relación se detallan los períodos laborados por los que efectuaron cotizaciones los empleadores, a través de los cuales se efectuaron los aportes, los salarios reportados y el total de semanas cotizadas

Corrección de historia laboral

Es necesario:

Trámite personal

Presentación de Documento de Identidad

F1- Solicitud de Corrección de Historia Laboral. (Datos Generales del Solicitante.

F2- Solicitud de Corrección de Historia Laboral (Corrección de Inconsistencias entre 01 de enero de 1967 y 31 de diciembre de 1994).

F3- Solicitud de Corrección de Historia Laboral (Corrección de Inconsistencias de Historia Posterior a 01 de enero de 1995)

F4- Solicitud de Corrección de Historia Laboral (Formulario de Actualización de Novedad de Retiro Retroactivo) (LEGIS, 2014).

Medicina laboral

El afectado debió previamente haber pasado por medicina laboral, para realizar el seguimiento y habérsele otorgado la incapacidad.

181 días de Incapacidad

Enfermedad

Accidente Origen Común

Concepto Médico de Recuperación (LEGIS, 2014).

Calificación de pérdida de capacidad laboral – CPCL, en primera oportunidad

Determina la PCL

Es indispensable para establecer si hay invalidez

Trámite previo a la solicitud de la pensión de invalidez

Proceso para determinar la pérdida de la capacidad laboral cuando se tenga concepto desfavorable de rehabilitación integral emitida por la Entidad Promotora de Salud - EPS. Si la calificación es igual o superior al 50% se podrá solicitar reconocimiento de pensión por invalidez.

La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones determina en primera oportunidad la pérdida de capacidad laboral y califica el grado de invalidez. Si el interesado no está de acuerdo con la calificación, deberá manifestar su inconformidad dentro de los diez (10) días siguientes y la entidad deberá remitirlo a las Juntas Regionales de Calificación de Invalidez del orden regional dentro de los cinco (5) días siguientes, ésta decisión será apelable ante la Junta Nacional de Calificación de Invalidez, la cual decidirá en un término de cinco (5) días. Ciento ochenta (180) días de incapacidad temporal otorgada por la Entidad Promotora de Salud – EPS (LEGIS, 2014).

Pensión Invalidez

Una persona tendrá derecho al reconocimiento de la pensión de invalidez cuando sea declarado inválido, esto es haber perdido el 50% o más de su capacidad laboral por cualquier causa de origen no profesional y cumplir con el mínimo de semanas exigidas.

50% PCL

Semanas Cotizadas Según la Norma aplicable

Ley 100 de 1993 Art. 38 – 40. Ley 860 de 2003 Art. 1

Revisión del Estado de Invalidez

Se realiza al afectado según norma para determinar su estado o evolución:

Cada 3 Años Por solicitud de Colpensiones

3 Meses Para presentarse

Suspensión

12 meses Pérdida (LEGIS, 2014)

Reconocimiento

Hacer efectivo el derecho pensional o prestación económica relacionada con el Régimen de Prima Media con Prestación Definida una vez el afiliado haya cumplido con los requisitos legales para tal fin (LEGIS, 2014).

Reconocimiento - Pensión de Vejez

Reconocimiento de la pensión de vejez, de conformidad con el Sistema General de Pensiones vigente (Ley 100 de 1993 modificada por la Ley 797 de 2003), una vez reunidas las siguientes condiciones: 55 años de edad si es mujer o 60 años si es hombre y haber cotizado un mínimo de 1.000 semanas en cualquier tiempo. Nota: A partir del 1° de enero del año 2014 la edad se incrementará a 57 años de edad para la mujer, y 62 años para el hombre y del 1° de enero del año 2005 el número de semanas cotizadas se incrementó año por año en 50 semanas y a partir del 1° de enero de 2006 se incrementó en 25 cada año hasta llegar en el año 2015 a 1300 semanas (LEGIS, 2014).

Trabajador Privado

Servidor Público

Pensión Compartida

Especial de madre o padre por hijo inválido

Especial anticipada por invalidez

Especial anticipada por alto riesgo

Reconocimiento – Sobrevivencia

Se otorga a las siguientes personas:

Cónyuge o Compañera

Hijos (Hijos Menores, Hijos estudiantes 18-25 e Hijos Inválidos)

Padres con dependencia Económica

Hermanos Inválidos con dependencia Económica (LEGIS, 2014).

Reconocimiento

Las personas que habiendo cumplido la edad para obtener la pensión de vejez no hayan cotizado el mínimo de semanas exigidas, y declaren su imposibilidad de continuar cotizando, tendrán derecho a recibir, en sustitución, una indemnización equivalente a un salario base de liquidación promedio semana multiplicado por el número de semanas cotizadas.

Auxilio Funerario

Prestación económica que tendrá derecho a percibir la persona que compruebe haber sufragado los gastos fúnebres o de entierro de un afiliado o pensionado por vejez o invalidez, equivalente al último salario base de cotización, o al valor correspondiente a la última mesada pensional recibida, según sea el caso, sin que este auxilio pueda ser inferior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, ni superior a diez (10) veces dicho salario (COLPENSIONES, 2014).

Comprobar haber sufragado los gastos de entierro de un afiliado o pensionado.

No menor de 5 ni mayor de 10 SMMLV

Novedades de nómina

Se realizan cuando suceden los siguientes eventos:

Cambio de Cuenta o EPS

Mesadas No cobradas

Actualización de Datos

Reactivación, Incremento, Suspensión de Beneficio

Embargos (LEGIS, 2014).

Pago a herederos (mesadas no cobradas antes del fallecimiento)

Son las solicitudes por reintegros que se presentan cuando fallece el causante o beneficiario de la pensión y no hay otros beneficiarios que sustituyan la prestación económica (LEGIS, 2014).

La liquidación se hará con base en la certificación de reintegros que reporta las mesadas no cobradas por el pensionado, hasta el día de su fallecimiento.

Pago a beneficiarios (Valores girados después del fallecimiento)

Corresponde a las mesadas giradas y no cobradas después del fallecimiento del pensionado. El valor reintegrado de las mesadas se distribuye entre los beneficiarios activos. Si existen saldos en la cuenta del pensionado fallecido también se deben reintegrar a los beneficiarios.

Reintegros por mesadas no cobradas e indemnización sustitutiva

Corresponde al pago de las mesadas no cobradas por el pensionado o beneficiario activo, o de indemnización sustitutiva, dentro del término establecido en los convenios ante las entidades pagadoras y que fueron devueltas por la entidad bancaria a Colpensiones (LEGIS, 2014).

Modificar datos básicos y de identificación

Mecanismo mediante el cual se reporta las novedades de los pensionados o beneficiarios activos respecto a cambios en sus datos de identificación como: documento y tipo documento y datos básicos como: dirección, teléfono y correo electrónico que sirven para actualizar la información existente en la base de datos de la nómina.

Traslado de cuenta pago pensión

Mecanismo mediante el cual el pensionado o beneficiario solicita el cambio de la entidad pagadora donde efectúa el cobro de las mesadas pensionales. Nota: Si usted desea realizar el cobro de su mesada pensional en el exterior remítase al Trámite, Pagos en el exterior.

Pagos en el exterior

Consiste en el pago de la mesada pensional cuando un pensionado o beneficiario por la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones reside en el exterior y desea efectuar el respectivo cobro (COLPENSIONES, 2014).

Retiro pensión y/o beneficiario incremento

Mecanismo mediante el cual se efectúa la exclusión definitiva de un pensionado o beneficiario en nómina, por conceptos como: muerte del pensionado o muerte del único beneficiario y por no continuar estudiando (LEGIS, 2014).

Escolaridad y modificación condición

Mecanismo mediante el cual se verifica, modifica y controla las prestaciones de sobrevivientes o sustitución, concedidas a los beneficiarios con la condición de estudiantes o inválidos (LEGIS, 2014).

Traslado Entidad Promotora de Salud - EPS y devolución de aportes en salud

Mecanismo mediante el cual el pensionado o beneficiario reporta a Colpensiones, la vinculación o traslado de Entidad Promotora de Salud - EPS o Régimen de excepción (COLPENSIONES, 2014).

Cancelación afiliación y/o préstamos a asociaciones y cajas de compensación

Mecanismo mediante el cual el pensionado o beneficiario activo, solicita a Colpensiones la cancelación de los descuentos aplicados en nómina, por concepto de afiliación y/o préstamos de las asociaciones o cajas de compensación (LEGIS, 2014).

Reactivación pensión y/o beneficiario incremento

Mecanismo mediante el cual el pensionado o beneficiario solicitan a Colpensiones la activación de una pensión suspendida (hijos estudiantes, inválidos, cargo público, entre otros) o reactivación de beneficiario incremento.

Reingreso pensión y/o beneficiario incremento

Mecanismo mediante el cual el pensionado o beneficiario solicita se le restituya un derecho ya adquirido de pensión o beneficio de incremento (COLPENSIONES, 2014).

Notificaciones y recursos

Son pasos a los cuales los adultos mayores tienen derecho, cuando una empresa desea que Colpensiones le administre los recursos a sus afiliados, en contraprestación entregara unos dineros para el futuro de sus empleados.

Notificaciones

Recursos

Conmutación Pensional

Devolución de aportes a terceros

Reintegro de aportes realizados al régimen de prima media, por concepto de cotización obligatoria, a los afiliados, aportantes y/o administradoras de fondos de pensiones del régimen de ahorro individual, que se originan cuando se presenta inconsistencia o error en el pago (Pagos dobles, errores en el Ingreso Base de Cotización (IBC) reportado y excesos en los pagos realizados), pensionados que por su condición están exonerados para la realización de aportes o por perdida de los requisitos para obtener los beneficios del Régimen Subsidiado.

Así mismo las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), solicitan la devolución de los aportes correspondiente a personas que siendo empleados oficiales se encontraban en inactividad laboral (cesante) al 1 de abril de 1994, que realizaron aportes al Régimen de Prima Media (RPM) y que luego se trasladaron al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS) (LEGIS, 2014).

Procesos de PQRS

Es el mecanismo con el cual se puede conocer la percepción de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos, clasificados de acuerdo con la orientación que tenga, para que los

responsables de los procesos involucrados los solucionen en los términos legales (COLPENSIONES, 2014).

PETICIÓN. Expresión verbal, escrita o en medio electrónica que se presenta en forma respetuosa ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto de su competencia.

QUEJA. Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO. Es la Expresión verbal, escrita o en medio electrónico con ocasión a la prestación indebida, ineficiente o injustificada de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

SUGERENCIA. Propuesta o recomendación que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Respuesta

Debe ser:

Oportuna

Resolver de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado

Debe ser puesta en conocimiento del peticionario

Defensor usuario financiero

Defensor del usuario financiero. Es el vocero del consumidor financiero ante la entidad y se encarga de su protección con total independencia, autonomía e imparcialidad.

Está encargado de resolver de forma objetiva y gratuita, las peticiones, quejas y reclamos que presente contra la entidad por la prestación del servicio y constituye una herramienta ágil y oportuna para la resolución de controversias que puedan generarse.

El ciudadano puede acudir al defensor financiero cuando. Crea que Colpensiones no le ha prestado adecuadamente un servicio (COLPENSIONES, 2014).

Considere que COLPENSIONES está incumpliendo una norma legal o alguno de los reglamentos internos que rigen el desarrollo de los contratos o servicios que ofrecen y prestan.

Estime que en el contrato que ha firmado existen cláusulas abusivas que limite derechos del consumidor financiero

Envío masivo de extractos de historia laboral

¿Por qué?

En cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 1, artículo 41 del Decreto 326 de 1996, en concordancia con lo previsto en el numeral 1, artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Título IV, Capítulo I, numeral 9 de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996) de la SFC (LEGIS, 2014).

¿A quiénes?

Afiliados Activos a la fecha corte 31 de diciembre de 2013

¿Cuándo?

Durante el primer trimestre de cada año. Para el año en curso antes del 31 de marzo de 2014

Procesos

Generación Tabla de Afiliados Activos

Se realiza a personas o trabajadores:

Independientes:

Régimen Subsidiado

Dependientes

Generación de Extractos de Historia por tipos de afiliado y zonas geográficas

Envío Masivo de Sobres

Recibo de Archivos planos

Geo referenciación

Generación e impresión reportes

Alistamiento

Envío

Contenido del Sobre

Extracto de Historia Laboral.

Insertos (Carta Presidente, Información general e Instructivo de Lectura del Reporte)

(COLPENSIONES, 2014).

Las posibles causas que ocasionarían la no entrega de extractos son las siguientes:

No es un afiliado Activo, es decir no registra cotizaciones en los últimos seis meses anteriores a la fecha de corte.

El ciudadano registra cotizaciones pero figura como trasladada a una AFP.

La dirección de correspondencia es inválida o desactualizada.

¿Qué hacer?

Ingresa a la página web de Colpensiones, registrarse en el módulo de autenticación y generar su reporte de historia laboral actualizado.

Cifras de trámites en línea

Cifras de trámites en línea			
	Descarga de certificados	Actualización de datos	Historial laboral
2013	247.290	5.557	8.168
2014	164.390		

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

La tabla anterior nos enseña que en descarga de certificados en el año 2013 se realizaron 247.290, y en el año 2014 fueron 164.390, se actualizaron en el año 5.557 e historia laboral en el año 2013 fue de 8.168. Estos fueron en trámites en línea.

Trámite corrección de historia laboral

OFICINA	PROMEDIO MENSUAL 2013-2014	OBJETIVO MARZO		OBJETIVO ABRIL	
		PAC	PAC -5%	PAC -10%	PORTAL 10%
MANIZALES	329	313	16	296	33
MEDELLÍN OCCIDENTE	316	301	16	285	32
PALMIRA	313	297	16	282	31
ARMENIA	299	284	15	269	30
VALLEDUPAR	253	240	13	228	25
VILLAVICENCIO	246	233	12	221	25
POPAYAN	242	230	12	218	24
NEIVA	235	223	12	212	24
TULUÁ	204	194	10	183	20
RIONEGRO	198	188	10	178	20
TUNJA	193	184	10	174	19
PASTO	192	182	10	173	19
MONTERÍA	172	163	9	154	17
MEDELLÍN VILLANUEVA	160	152	8	144	16
ZIPAQUIRÁ	155	148	8	140	16
SANTA MARTA	150	142	7	135	15
BUGA	149	141	7	134	15
SOGAMOSO	139	132	7	125	14
BARRANCABERMEJA	137	131	7	124	14
NIQUIA MEDELLIN NORTE	137	130	7	123	14
APARTADÓ	135	128	7	122	14
FACATATIVÁ	124	118	6	112	12
GIRARDOT	118	112	6	106	12
FUSAGASUGÁ	91	86	5	82	9
DUITAMA	88	84	4	79	9

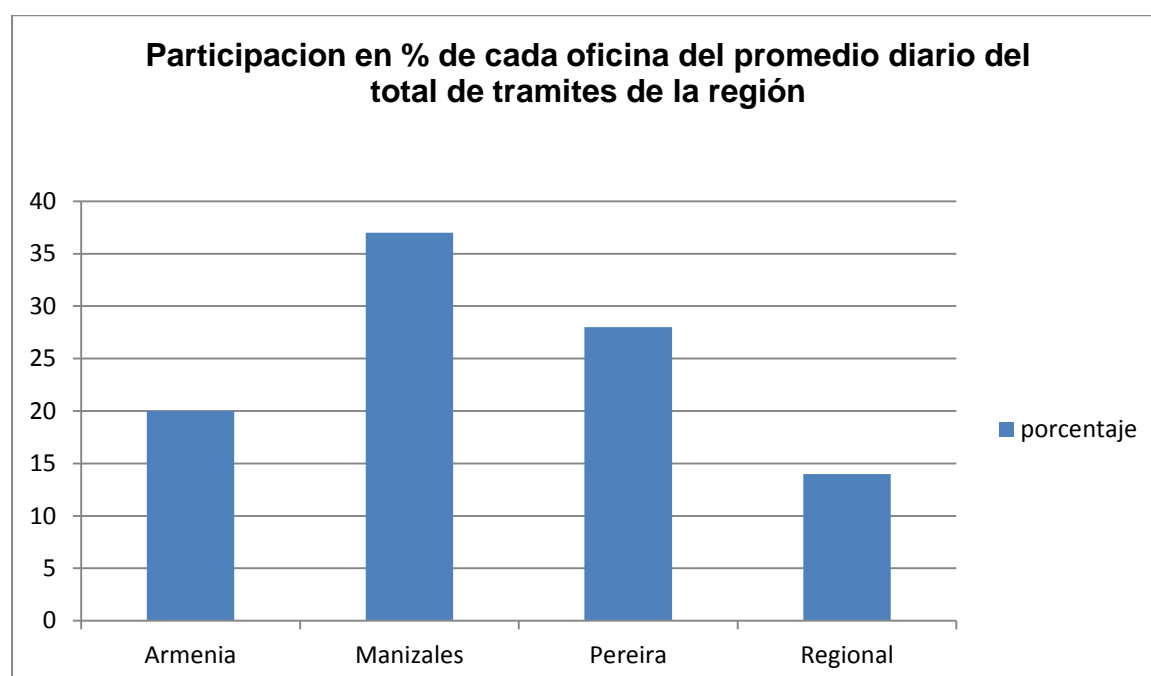
Fuente: Colpensiones 2014

Trámite corrección de historial laboral

OFICINA	PROMEDIO MENSUAL 2013-2014	OBJETIVO MARZO		OBJETIVO ABRIL	
		PAC	PAC -5%	PORTAL 5%	PAC -10% PORTAL 10%
LA DORADA	87	82	4	78	9
SAN GIL	75	72	4	68	8
RIOHACHA	71	67	4	64	7
SINCELEJO	68	64	3	61	7
PAMPLONA	59	56	3	53	6
BUENAVENTURA	58	56	3	53	6
IPIALES	57	54	3	52	6
FLORENCIA	56	53	3	51	6
YOPAL	56	53	3	50	6
ARAUCA	51	49	3	46	5
QUIBDO	47	45	2	43	5
SAN ANDRES	44	41	2	39	4
OCAÑA	42	40	2	38	4
AGUACHICA	34	32	2	31	3
TUMACO	34	32	2	30	3
PITALITO	25	24	1	23	3
MOCOA	23	22	1	21	2
PLAZA MAYOR MEDELLIN OCCIDENTE	21	20	1	18	2
LETICIA	17	16	1	15	2
RIOACHA	1	1	0	1	0
	926	879	46	833	93
TOTAL PROMEDIO MENSUAL	19.350	18.383	968	17.415	1.935

Fuente: Colpensiones 2014

En las dos tablas anteriores se puede observar que de 2013 a 2014 se han venido haciendo las correcciones a las historias laborales, en las diferentes oficinas de COLPENSIONES del país, incluyendo a la oficina de Manizales.



Participación en % de cada oficina del promedio diario del total de trámites de la región

Fuente: Colpensiones Manizales

El cuadro anterior nos refleja que del 100%, la participación de cada oficina del promedio diario del total de tramites de la región está distribuido de la siguiente manera: Armenia 20%, Manizales 37%, Pereira 28%, y Regional 14%; Manizales es la oficina que más atiende dentro de las 4 oficinas en referencia.

Regional Eje Cafetero

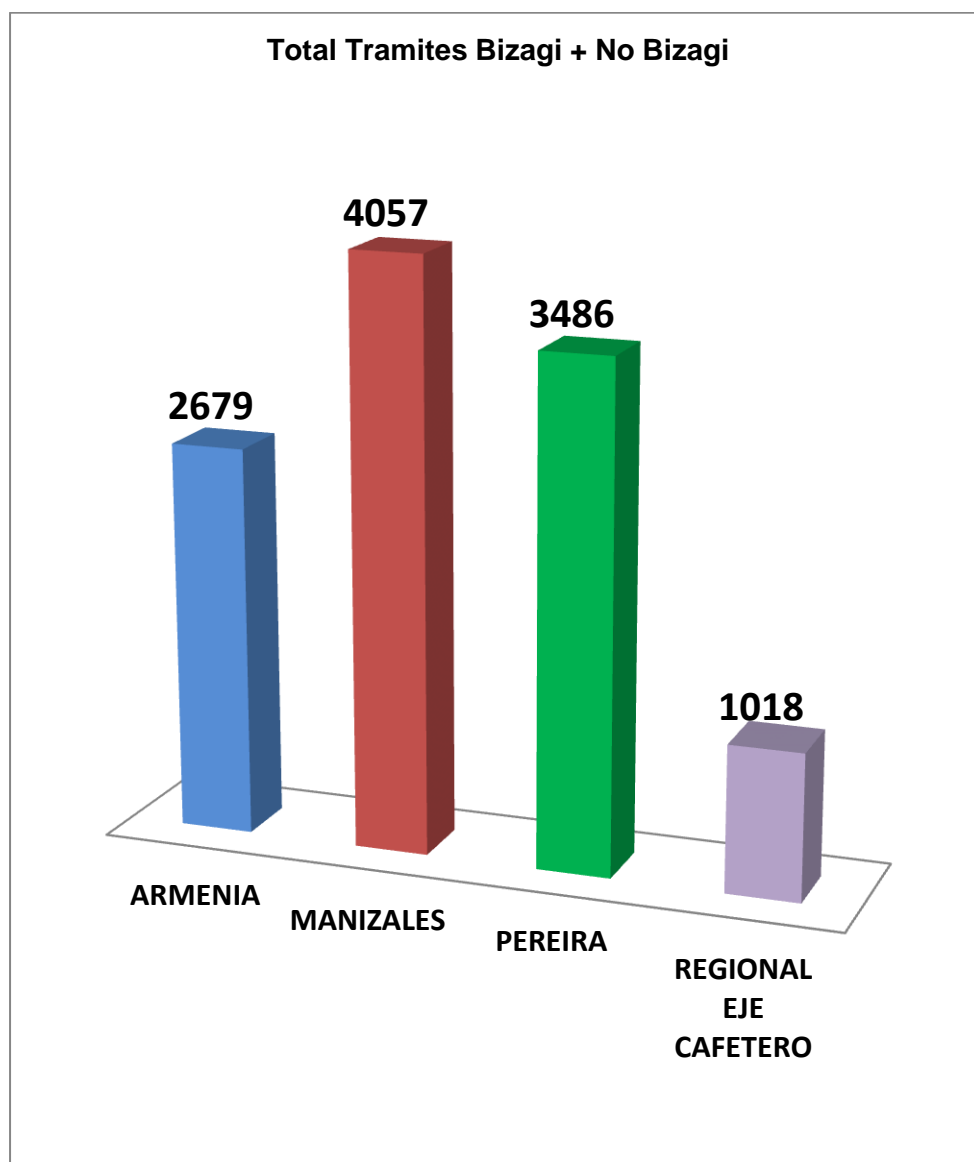
Módulo de radicación del día 10 septiembre de 2014

	ETIQUETAS				
Etiquetas de fila	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA	REGIONAL EJE CAFETERO	Total general
Actualización de datos	97	156	216	14	
Afiliación	98	172	246	34	550
Cálculos Actuariales	4	2	4	1	11
Devolución de aportes a terceros		4	9		13
Documentación pendiente	4		8	1	13
Gestión de nómina pensionados	330	379	223	5	937
Medicina laboral	45	169	108	1	323
Notificación	169	276	352	97	894
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	283	586	273	16	1158
Recepción de Documentos Adicionales	17	19	17		53
Reconocimiento	179	334	428	25	966
Recuperación de semanas	4		2		6
Tutelas y Demandas Judiciales	111	365		736	1212
Total general	1341	2462	1886	930	6619

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Total Tramites Bizagi + No Bizagi

Bizagi: Plataforma de Tecnología (programa de sistemas de COLPENSIONES)



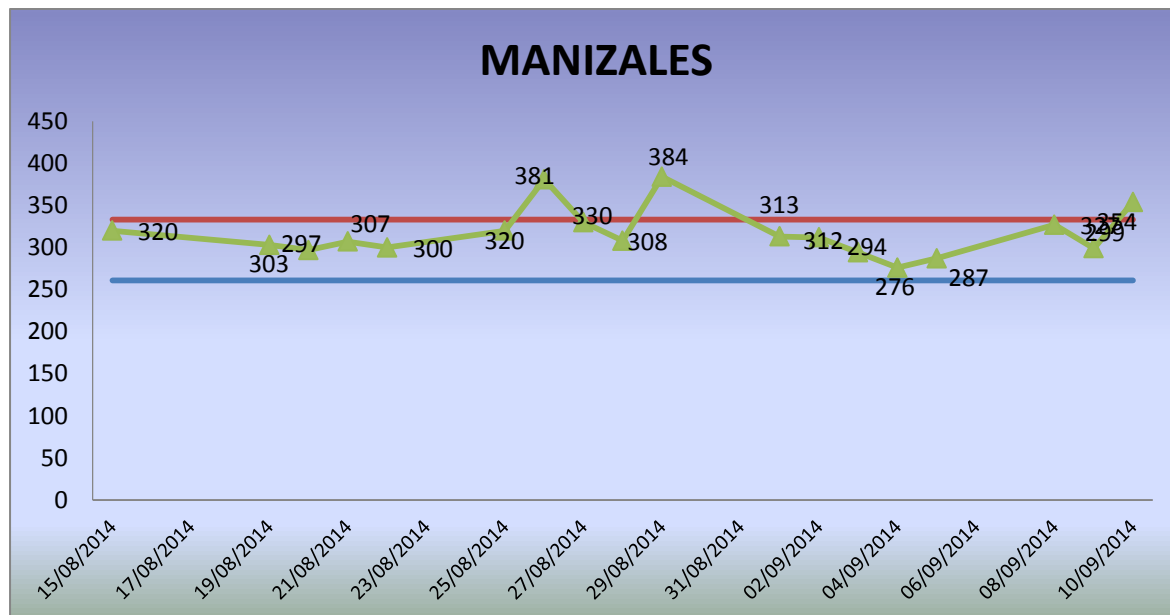
Total Tramites Bizagi + No Bizagi

Fuente: Colpensiones Manizales .2014

La figura anterior nos muestra la cantidad de tramites (Total Tramites Bizagi + No Bizagi), al día 10 de septiembre de 2014, a continuación se enuncian cada uno de ellos: Armenia con 2.679, Manizales con 4.057, Pereira con 3486 y Regional eje cafetero con 1.018 tramites; cómo podemos observar, Manizales es la oficina que más flujo tiene y por ende la que más tramites ha realizado. Esta tabla e interpretación es para mostrar cómo se realizan los tramites y se evidencia el flujo de los mismos, los cuales la parte de infraestructura,

administración y económica deben de funcionar mancomunadamente para lograr estos objetivos.

Umbral casos radicados el mes de agosto – septiembre 2014



Umbral casos radicados el mes de agosto – septiembre 2014

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Como podemos observar en el cuadro anterior, se identifica el umbral entre agosto y septiembre del año 2014, el cual se evidencia que el día 29 de agosto fue el día que más tramites hubo en la Sede de MANIZALES, COLPENSIONES; además se puede confirmar que dentro de las 4 oficinas Armenia, Manizales, Pereira y Regional, Manizales es la oficina que más tramites realiza a diario (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Base no BIZAGI a 10 septiembre de 2014

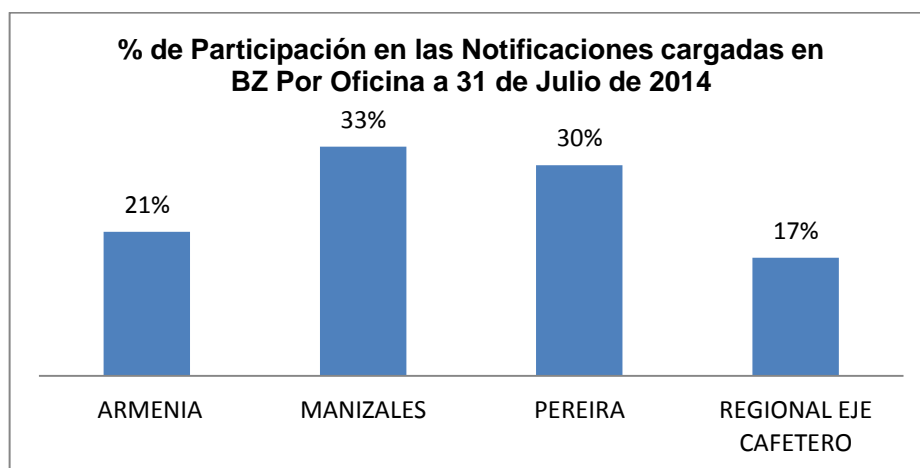
Base no BIZAGI a 10 septiembre de 2014

Suma de cantidad	PUNTO DE ATENCION				
TIPO DE CONSULTA	ARMENIA	MANIZALES	PEREIRA	REGIONAL EJE CAFETERO	Total general
Certificado de Afiliación	232	332	372	5	941
Copia de Historia Laboral	514	625	455	2	1596
Historia Laboral	6	145	178	39	368
Nómina de Pensionados	113	131	149	26	419
Reconocimiento de Pensión	398	120	404	14	936
Sin clasificación	67	110	2	0	179
Trámites ISS	8	132	40	2	182
Total general	1338	1595	1600	88	4621

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Como podemos observar en la tabla anterior nos muestra el tipo de consulta en base no BIZAGI, hecha a las oficinas de Armenia, Manizales, Pereira, y Regional Eje Cafetero, la oficina de Pereira fue la que más consultas tuvo con 1.600 consultas, seguida de Manizales con 1.595. Estas oficinas tienen una demanda bastante alta el cual reflejan que las personas poseen un alto grado de conocer su estado ante COLPENSIONES y por ende una gran cantidad de afiliados (LEGIS, 2014).

Participación % en las notificaciones cargadas en BZ por oficina a 31 de julio 2014



% de participación en las notificaciones cargadas en BZ por oficina a 31 de julio 2014

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Podemos observar que en la imagen anterior que el porcentaje de las notificaciones cargadas en BZ por oficina a 31 de julio de 2014 por COLPENSIONES fue así: Armenia 21%, Manizales 33%, Pereira el 30% y Regional eje cafetero de 17%; en conclusión la Oficina de COLPENSIONES MANIZALES es la que más notificaciones carga con respecto a las demás oficinas de la región y por ende posee la mayor cantidad de usuarios con respecto a las demás Oficinas comparadas.

Cotización por semanas

Qué es la cotización por semanas

La cotización por semanas es una modalidad para efectuar la contribución y pago de los aportes a la seguridad por fracciones semanales que permite la vinculación a los sistemas de pensiones, riesgos laborales y subsidio familiar de las personas que trabajan por periodos inferiores a un mes y que devenguen menos de un salario mínimo mensual legal vigente (Decreto 2616 de 2013) (LEGIS, 2014).

Empleadores

Son los (as)

Empresas

Personas

Naturales

Trabajadores

Pueden ser, para citar algunos.

Electricista

Servicios Doméstico

Jornaleros

Otros

Quienes tienen:

Contratos Laborales < 1 mes y

Ganan < 1 SMMLV

¿Ventajas de la cotización por semanas?

Como afiliarse a Colpensiones

Vinculación Inicial

Aplica para las personas que en la verificación de Afiliación en Colpensiones y Asofondos, no figuran registradas como afiliadas en ninguna entidad.

Documentos Requeridos

Formulario de afiliación debidamente diligenciado.

Copia del documento de identidad ampliado al 150%

Novedad de Ingreso

Aplica para las personas que ya registran como afiliadas a Colpensiones, por lo que no tienen que presentar formulario de afiliación (COLPENSIONES, 2014).

¿Cómo reportar la novedad?

Los empleadores deben reportar la novedad de ingreso como trabajador dependiente a través de pila con el pago del primer ciclo de cotización. El tipo de vinculado a reportar debe ser 51 que corresponde a Cotización por semanas.

Traslado de un fondo privado a Colpensiones

Aplica para las personas que registran como afiliadas a un Fondo Privado de Pensiones (AFP) del Régimen de Ahorro Individual y desean trasladarse a Colpensiones (LEGIS, 2014).

Documentos Requeridos

Formulario de afiliación debidamente diligenciado. módulo IV-tipo de novedad-traslado de régimen e indicando el fondo privado del cual se traslada (COLPENSIONES, 2014).

Copia del documento de identidad ampliado al 150% (anexar).

¿Cómo lo hacemos en Colpensiones?

Centros de Empleo Mintrabajo

Colpensiones hará presencia en los Centros de Empleo que residen en las instalaciones de las Cajas de Compensación, donde existirá un Normalizador suministrado por la Caja de Compensación:

Recibo y revisión de formularios y documentos en el Centro de Empleo.

Remisión de formularios y documentos recibidos al PAC.

Radicación de Afiliaciones y Traslados en el PAC (COLPENSIONES, 2014).

Puntos de Atención Colpensiones

Se aplicará el mismo procedimiento para los sub-trámites de Vinculación Inicial y Traslado (COLPENSIONES, 2014).

Valores de la Cotización

SMMLV 2014 \$ 616.000

Base de cotización mínima por Semana \$ 154.000

Base de cotización mínima por Semana \$ 154.000

Empleador	Trabajador	Total cotización semana
\$ 18.480	\$ 6.160	\$ 24.640
1 Semana (días 1 al 7)		
2 Semanas (días 8 al 14)		
3 Semanas (días 15 al 21)		
4 Semanas (más de 21 días)		

Fuente: Colpensiones, 2014

Si se trabaja para varios sitios, el trabajador deberá informar a cada empleador a que administradora de pensiones pertenece, para que estos realicen el pago que corresponda de manera independiente. El cuadro anterior nos ilustra la base mínima de cotización por semanas que deben pagar entre empleado y empleador.

Caprecom

Marco legal

Ley 1151 de 2007: Creación de Colpensiones como única Administradora del RPM del estado.

Decreto 2011 de 2012 artículos 3 y 4: Colpensiones se responsabiliza de los afiliados al RPM administrado por Caprecom (LEGIS, 2014).

Base de datos Caprecom

Desde: 01/04/1994

Hasta: 28/09/2012

Población Objetivo

Envío	Registros totales	Afiliados a Colpensiones	Afiliados creados	Con indicios de pensión	Afiliados a CREAR
Grupo 1	7.540	4.929	2.399	212	0
Grupo 2	864	261		3	600

Fuente: Colpensiones Manizales.2014

Procesos

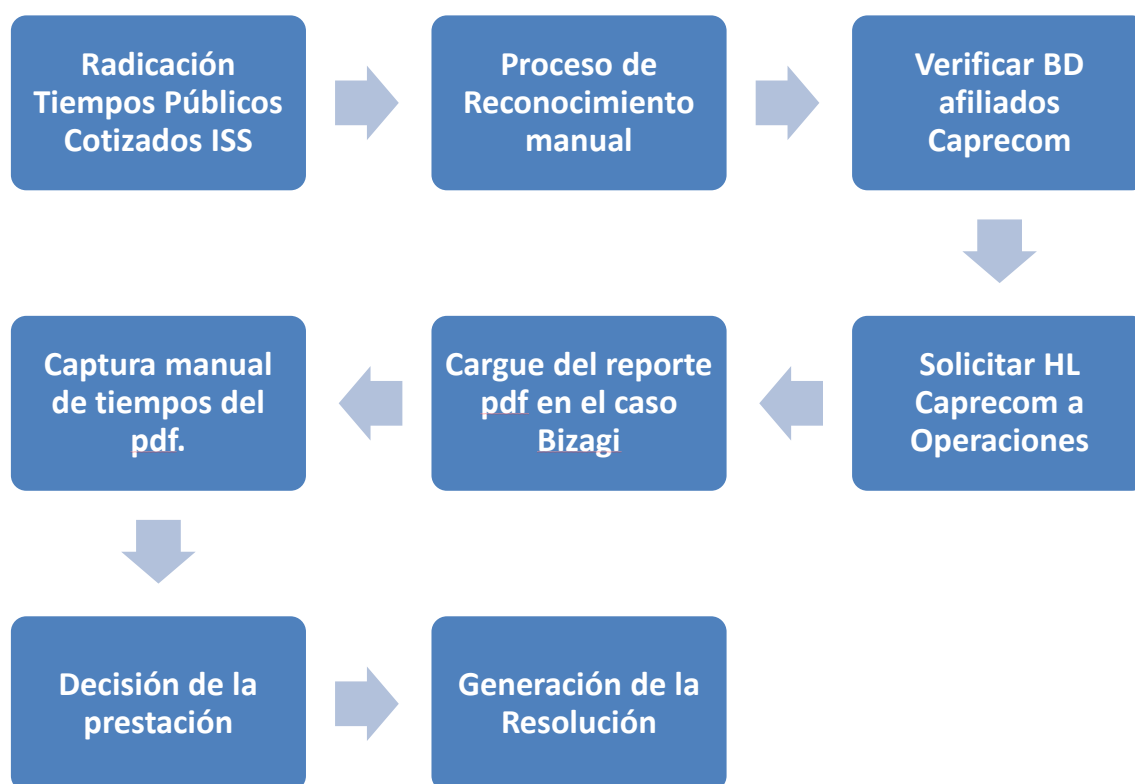
Afiliación

Del grupo 1 fueron creadas 2.399 afiliaciones

Migración de pagos

67-94

Post-94

Alternativa de Atención Funcional (Solicitudes de Reconocimiento)**Alternativa de Atención Funcional (Solicitudes de Reconocimiento)**

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

La ilustración anterior nos visualiza todos los pasos que se realizan desde el momento de la radicación hasta la emanación de la resolución de reconocimiento de pensión a quien tiene derecho y cumple con los requisitos mínimos.

Proceso Organizacional de Colpensiones Manizales

Vicepresidencia servicio al ciudadano – gerencia red y canales alternos



Contact center

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Servicios y planes de mejora

1. Servicios
2. Estadísticas
3. Estructura de calidad
4. Planes de mejora

Servicios

Servicios Contact Center

Telefónico

Atención personalizada

IVR

Campañas de salida

Encuestas

Agenda miento citas

Atención Audio líneas PAC

Cobranza preventiva

Back office

Gestión documental

Gestión de PQRS

Envío correos electrónicos

Mail y chat

Atención Programa Colombianos en el Exterior

Planeación y Control

Reportes estadísticos

Inteligencia base de datos

Envío mensajes SMS

Cuál es el grupo de trabajo

Personal masculino

24%

Personal femenino

76%

Estado civil

Solteros 76%

Unión Libre 24%

Rango de edades

Entre 18 y 23 el 40%

Entre 24 y 30 el 60%

Estadísticas enero – junio 2014

INBOUND RPM

Promedio mes: 206.441, 24% IVR, 76% Agente

INBOUND BEPS

Promedio mes: 8.045, 36% IVR, 64% Agente

OUTBOUND NOTIFICACIÓN

31.997 Recibidos, 27.124 Gestionados, 12.753 Informados, 53% contactabilidad y
47% Efectividad

AUDIO LÍNEAS

Promedio mes 5.636, incremento de junio a julio 61%

CORREO ELECTRÓNICO COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

Promedio mes 2.198

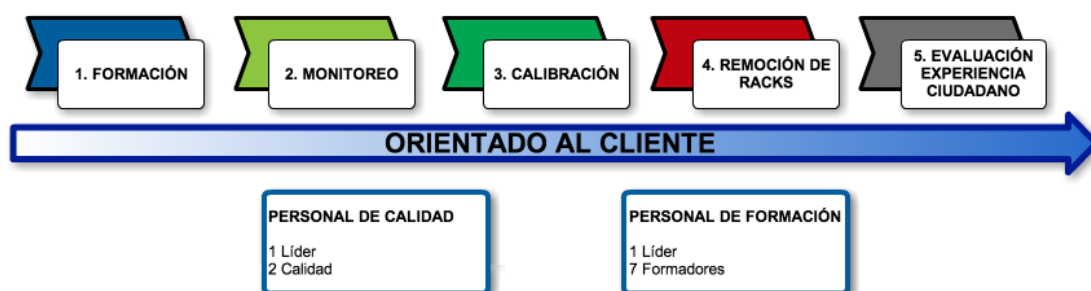
CHAT COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

Promedio mes sesiones entrantes: 792

Estructura de calidad

NORMA COPC (Customer Operation Performance Center) - Centro de Realización
de Operaciones para Usuarios

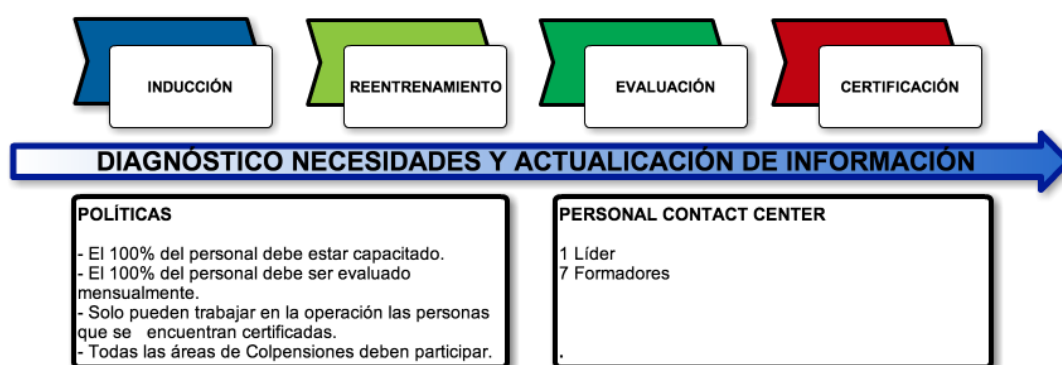
Describe prácticas mínimas que debe cumplir la operación del contact center, en cuanto a
gestión, métricas/ mediciones y capacitación; para brindar un servicio orientado en el usuario.
Se abarca desde la atención telefónica (inbound, outbound), audio líneas, chat y correo
electrónico.



Orientando al usuario

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Formación



Diagnostico necesidades y actualización de información

Fuente: Colpensiones. 2014

Monitoreo transaccionales

Políticas del monitoreo realizado por parte del contact center:

Cubre todas las operaciones realizadas (Llamadas inbound, outbound, audio líneas, chat y correos electrónicos, de manera aleatoria).

Mensualmente se monitorea el 1% de las transacciones atendidas en cada uno de los servicios (Inbound 2.213 en promedio mes), pero se están monitoreando más llamadas (20 llamadas por agente).

Las transacciones a monitorear no deben superar las 24 horas de antigüedad y se toman de forma aleatoria.

Se utilizan las llamadas grabadas y llamadas en tiempo real (remota o al lado del agente).

ERROR CRITICO	USUARIO FINAL	Actitud de servicio, contestar mal, colgar la llamada.
		Brindar información errada, direccionamientos errados a PAC cuando no se requiere - reproceso al ciudadano
	NEGOCIO	Uso inadecuado de las herramientas (No tipificar llamada)
ERROR NO CRITICOS (Afecta la satisfacción del ciudadano - protocolo de atención)	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Expresión verbal, escucha activa, etiqueta telefónica
	GESTIÓN DE LA LLAMADA	Gestión de los tiempos de espera, gestión de objeciones, búsqueda e interpretación de los aplicativos.
	TRATO AL CLIENTE	Identificación de ciudadano y personalización

Personal Contact Center: 1 líder, 5 monitores

Fuente: Colpensiones. 2014

Precisión de Error Crítico

Llamadas monitoreadas sin error crítico

Total Llamadas Monitoreadas

Precisión de Error No Crítico

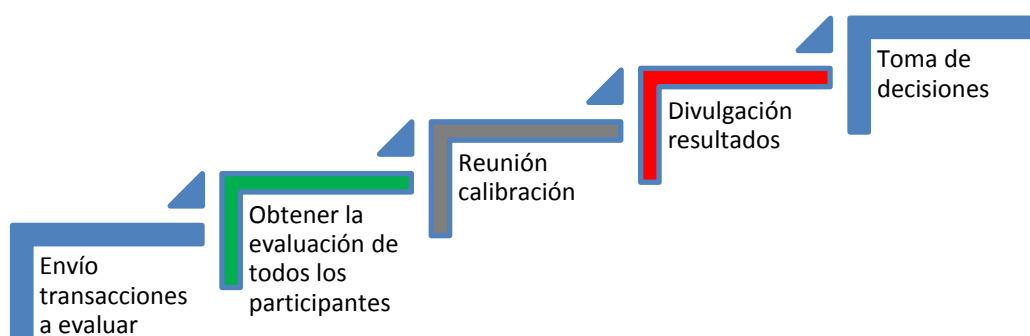
Llamadas monitoreadas sin errores no críticos

Total Llamadas Monitoreadas

ANS solo error crítico: 95%

Calibración

Monitoreo grupal de gestiones escogidas aleatoriamente, las cuales se evaluaron por medio de guías diseñadas para cada servicio.



Calibración

Fuente: Colpensiones. 2014

Resultado evaluación de experiencia por parte del ciudadano

Al final de la interacción entre el ciudadano y el agente del contact center se invita evaluar la atención prestada contestando las cinco (5) preguntas de la evaluación de experiencia, así:

Personas que fueron remitidas a la encuesta durante julio: 31,505.

Personas que contestaron toda la encuesta durante julio: 25,618.

Pregunta	CALIFICACION	
	Muy satisfecho - Satisfecho	Insatisfecho - Muy insatisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	79%	3%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que esperó antes de ser atendido?	77%	1,5%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trato y amabilidad demostrados por la persona que lo atendió?	85%	1,5%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la claridad y precisión de la información brindada por la persona que lo atendió?	75%	2%
	Solucionado	No solicionado
¿Hubo solución a su inquietud o requerimiento reportado en la misma llamada?	63%	18%

Preguntas al ciudadano y su ponderación

Fuente: Colpensiones Manizales. 2014

Seguimiento Colpensiones

Colpensiones garantiza que las capacitaciones, manuales, guías, políticas, directrices entregadas, se retroalimenten oportunamente a toda la operación.

Trabajo con las áreas.

Participación en las actividades de calibración, remoción de racks, monitoreo y la construcción de la evaluación mensual.

Gerencia nacional de red y canales alternos plan piloto modelo de servicio junio de 2014

Protocolo de uso de tacos

Reglas generales

Para las oficinas que cuentan con facilitadores las fichas(o) o turnos deben ser en su totalidad por los facilitadores [33].

Para las oficinas tipo B y C que no cuentan con facilitadores puede tenerse el uso de las fichas si existe una distribución de módulos y de manera temporal en los horarios de apertura de las oficinas.

Los turnos deben ser solicitados a los ciudadanos y preferiblemente destruidos para evitar que los reutilicen en los siguientes días se sugiere ponerles la fecha y hora de manera (opcional) a cada ficha(o).

Las fichas son de direccionamiento a los ciudadanos, pero no suplen las estadísticas e informes que cada punto presenta (a excepción de las fichas prioritarias).

En las fichas se debe diligenciar el N° de Turno y N° módulo. Si atienden más de 2 ventanillas, el mismo color puede dejarse en blanco el espacio de módulo.

Trámites rápidos

Funcionalidad: Estas fichas deben ser entregadas a los Ciudadanos que solicitan Certificados de Afiliación, Certificados de Nómina e copias de su Historia Laboral (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Nota: Es posible si los Ciudadanos en el módulo de información general se acumulan darle uso a esta ficha(o) de manera puntual.

Responsable de Atención:

Agente de Servicio: Se sugiere asignar permanentemente una (1) ventanilla que atienda estas solicitudes.

Facilitador: Si es el facilitador el encargado de entregar de entregar las solicitudes, se debe asignar un agente de servicio que atienda de manera rápida las solicitudes.

Consulta e Información

Funcionalidad: Estas fichas deben ser entregadas a los Ciudadanos cuando requieren conocer el estado de su trámite o PQRS, Asesoría o Información especializada en RPM que debe ser

atendida por los Agentes, entrega de cartas de Compromiso (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Nota: En los casos en los cuales no se tienen divididas la(s) ventanilla(s) de atención del proceso de notificación se puede dar uso a este ficha(o), para los ciudadanos que vienen a notificarse.

Responsable de Atención:

Agente(s) de Servicio: Dependiendo del número de ventanillas por tipo de oficina (A, B, C), se debe disponer para este servicio de 2 a 3 ventanillas de atender de manera permanente los servicios y/o trámites requeridos por los Ciudadanos (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Radicación

Funcionalidad: Estas fichas pueden tener 2 funciones dependiendo de la operación de la oficinas:

Fila de Rotonda: Se entregan a las horas de apertura de las oficinas (8:00 a.m. y 2:00 p.m. donde aplique) a los ciudadanos que ya tienen listos y revisados los documentos para que pasen a directamente a Rotonda.

2. Asesoría previa a radicación en Rotonda: Se entregan en fila a los Ciudadanos que pasan por las ventanillas de agente de servicio para orientación en el trámite a Radicar, para revisión del correcto diligenciamiento.

Responsable de Atención:

Agente(s) de Servicio: Dependiendo del número de ventanillas por tipo de oficina (A, B, C), se debe disponer para este servicio de 1 a 2 ventanillas de atender de manera permanente los servicios y/o trámites requeridos por los Ciudadanos.

Atención Prioritaria

Funcionalidad:

Estas fichas se entregan para todos los trámites y servicios de Colpensiones, que requiera la población que hace parte del Protocolo de Atención prioritaria (personas en condición de discapacidad e invalidez, adultos mayores con edad igual o superior a 70 años, así como para mujeres en estado de embarazo) (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).

Responsable de Atención:

Agente(s) de Servicio y Facilitador: De acuerdo a los roles definidos en el Protocolo de Atención Prioritaria (COLPENSIONES MANIZALES, 2014).